



Guía Técnica para el Denunciante y Usuarios

Sistema de Atención Mexiquense (SAM)



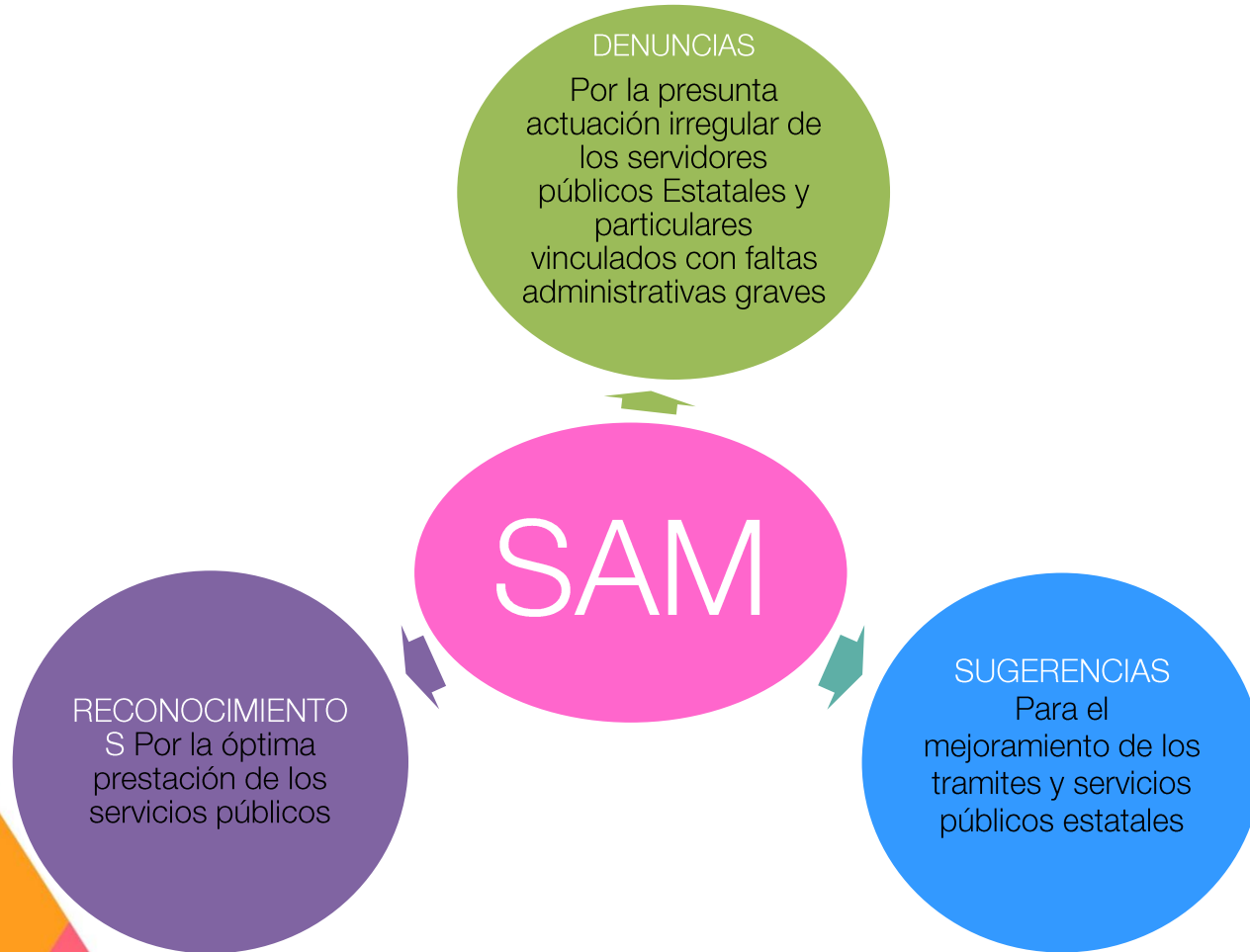
Contenido

1. Objetivo del Sistema de Atención Mexiquense (SAM).
2. Medios por los que se puede interponer una Denuncia, Sugerencia o Reconocimiento.
3. Acceso al SAM.
4. Registro de Denuncias Sugerencias y Reconocimientos en el SAM.



1. Objetivo del SAM

Ser un sistema electrónico en el que puedas presentar:





Denuncias que no debes presentar en el Sistema de Atención Mexiquense

- ✓ Denuncias de naturaleza penal en contra de servidores públicos, las cuales deben ser atendidas por la mesa de responsabilidades de la Fiscalía General de Justicia del Estado de México o Pre-denuncia en línea.
- ✓ Denuncias que se refieran a los hechos, actos u omisiones que puedan producir desequilibrio ecológico, daños al ambiente o alteraciones en la salud o calidad de vida de la población, serán presentadas ante la Secretaría del Medio Ambiente: Ecotel y PROPAEM.
- ✓ Tratándose de servidores públicos de los otros poderes u órdenes de gobierno las debes presentar en sus respectivos órganos de control: Consulta el directorio.



2. Medios por los cuales el ciudadano puede interponer su denuncia, sugerencia o reconocimiento





3. Acceso al SAM

Debes ingresar a la página de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México en la que se desplegará la pantalla siguiente:





Inicio | Secretaría de la Contraloría | portal.secogem.gob.mx

Secretaría de la Contraloría

Gobierno del Estado de México

Inicio Acerca de Vigilancia ciudadana Combate a la corrupción Servidores públicos Trámites y servicios

Denuncias

¿Fuiste víctima o testigo de algún acto de corrupción?

más información →

Inspecciones

¿Recibiste la visita de un inspector y no sabes qué hacer o por qué acudió?

más información →

Inconformidades

Si fuiste afectado con la resolución de alguna autoridad, conoce los recursos y las instancias para presentar tu inconformidad

más información →

SAIMEX Sistema de Atención a la Información Mexiquense
ipomex Información Pública de Oficio Mexiquense
Sistema Estatal para la Igualdad y la no Violencia contra las Mujeres
FUNCIÓN PÚBLICA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

https://portal.secoem.aob.mx/sam |

Se desplegarán tres opciones, deberá dar clic en el icono con la denominación Denuncias, y lo redireccionará al SAM, apareciendo la pantalla siguiente:



Denuncias, Sugerencias o Reconocimientos (Sistema de Atención Mexiquense)

Es el medio por el cual puedes presentar denuncias, sugerencias o reconocimientos de servidores públicos, ciudadanos o empresas relacionadas con el Gobierno del Estado de México.

Tipos de trámite



Denuncia

Si recibiste un mal trato al realizar un trámite o servicio ante alguna dependencia

Denuncia



Sugerencia o Reconocimiento

Comparte tu opinión para mejorar algún trámite o servicio

Sugiere o reconoce

<https://www.secogem.gob.mx/SAM/DatosPersonales.asp?Accion=Nuevo&TTipoTram=1>

Aparecerá una nueva pagina con los iconos “Denuncia” o “Sugiere o Reconoce”, deberá elegir la opción que corresponda al trámite que desee realizar dando clic, si decidieras realizar una denuncia en contra de un servidor público tienes que elegir sobre la opción Denuncia, como se muestra en la pantalla siguiente:



4. Registro de la Denuncia

Una vez que se de clic en esta opción, se aparecerá la pantalla siguiente:

The screenshot shows the 'Datos de la denuncia' page. At the top, there is a navigation bar with 'Inicio', 'Mensaje de Bienvenida', 'Acceso al BackOffice', and 'Guía de usuario'. Below this, the breadcrumb trail reads 'Sistema de Atención Mexiquense > Datos de la denuncia'. The main content area is titled 'Datos de la denuncia' and contains a paragraph explaining that personal data will be protected and used in the SAM system. It also mentions the user's rights to access, rectify, cancel, or oppose their data, with a link to the 'Aviso de privacidad'. A red arrow points to the 'Narración de los hechos' section, which is followed by a text input field with the label 'Narre el motivo de su denuncia: *'.

Debes elegir “Narración de los hechos”, donde debes narrar de forma breve y concisa la conducta o conductas irregulares que cometieron los servidores públicos o los particulares, es importante mencionar que deberás aportar la mayor cantidad de datos sobre los hechos, así como el cargo, nombre o dependencia de gobierno a la cual pertenece el servidor público, o los particulares.



Narre el motivo de su denuncia: *

he asistido a registrar a mi hija en 2 ocasiones y no me han hecho el tramite

Fecha de los hechos*

06/01/2020

Hora aproximada de los hechos*

09:00

¿ Donde sucedieron los hechos ?

Municipio de los hechos*

ATIZAPAN DE ZARAGOZA

Localidad de los hechos

ATIZAPAN

Si existen testigos de los hechos registrelos aquí

mi madre Teresa Alvarez y Esposo Daniel Trejo

Si existen pruebas de los hechos registrelos aquí

En la pantalla aparecerán varios campos que tendrás que llenar, como se muestra en la pantalla, es importante mencionar que conforme los llenes, el SAM abrirá más apartados similares que deberás llenar para la presentación de tu denuncia



Si existen pruebas de los hechos registrados aquí

no



Trámite o Servicio que motiva su Denuncia

registro de nacimiento

Comentarios

¿Eres integrante de algún Comité Ciudadano de Control y Vigilancia?

Si

No

Es importante que el registro de tu denuncia contenga los datos solicitados por el SAM. No olvides que para poder escribir en los cuadros de texto basta con posicionar el mouse en el mismo y dar clic como se muestra en la pantalla siguiente:





¿Tu denuncia esta relacionada con algún Programa o Acción Social del Gobierno del Estado de México?

Sí No

¿Tu denuncia esta relacionada con alguna escuela o servidor público docente?

Sí No

¿Tu denuncia esta relacionada con conductas de hostigamiento laboral?

Sí No

¿Tu denuncia esta relacionada con conductas de acoso sexual?

Sí No

* Dato obligatorio

Siguiente X Cancelar

En esta pantalla deberás llenar los campos requeridos.

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

Inicio Mensaje de Bienvenida Acceso al BackOffice Guía de usuario

Adjuntar archivos soporte (documentos y fotografías)

Instrucciones

1. Selecciona o arrastra un archivo, con el fin de buscar y seleccionar el archivo a adjuntar.
2. Hacer clic en el botón "Agregar documento", si el archivo cumple con el formato y tamaño indicado, entonces una referencia de dicho archivo será mostrada en la parte inferior de esta pantalla.

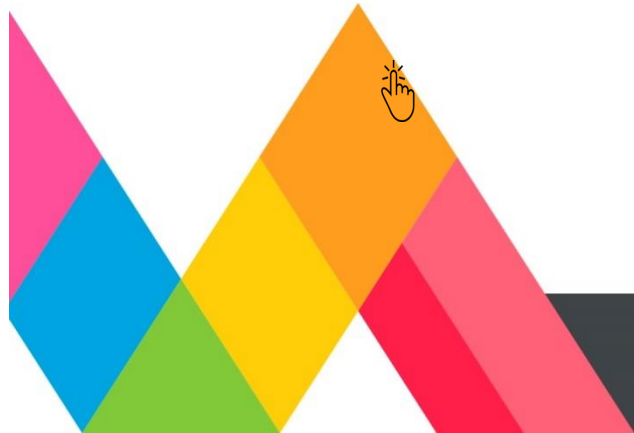
Formatos permitidos: Zip, Pdf, Jpg ó un archivo de Video Windows Media.
 Tamaño máximo de la documentación que puede adjuntar: 10 MB ó 10,024 KB.
 Recomendaciones para el caso de los documentos:

- Resolución: 200 dpi,
- Color: blanco y negro.

Nombre del documento

Selecciona o arrastra un archivo

Para adjuntar documentación o archivos debes dar clic en seleccionar archivo, dar clic en "Selecciona o arrastra un archivo" y cargarlo al SAM, como se describe a continuación:





GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

Inicio Mensaje de Bienvenida Acceso al BackOffice Guía de usuario

- Resolución: 200 dpi,
- Color: blanco y negro.

Nombre del documento

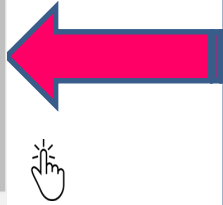
Selecciona o arrastra un archivo

Arrastra y suelta el archivo aquí o haz clic

Agregar documento

No ha registrado información para este apartado

Selecciona el documento a adjuntar desde la carpeta de origen o de una memoria USB, como se muestra en la pantalla, al teminar de cargar el archivo aparecerá un icono con la leyenda "siguiente" para cargar otro archivo deberás realizar el mismo proceso, o seleccionar "continuar" para avanzar con el formulario.



GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

Inicio Mensaje de Bienvenida Acceso al BackOffice Guía de usuario

Agregar documento

Nombre del documento	Formato	Tamaño	Borrar
406634-lpdf		118.90	

Tamaño total de los archivos soporte que ha adjuntado: 118.90 KB

Anterior **Siguiente** Cancelar





GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

Inicio Mensaje de Bienvenida Acceso al BackOffice Guía de usuario

Sistema de Atención Mexiquense > Datos del presunto responsable

Datos del presunto responsable

En caso de que tenga identificado plenamente al presunto responsable objeto de su DENUNCIA haga clic en el botón: Agregar presunto responsable.

No ha registrado información para este apartado

+ Agregar presunto responsable

Anterior **Siguiente** X Cancelar

Al concluir el adjuntar el documento y continuar con "siguiente", el SAM te pedirá recabar los datos del servidor público denunciado, particular o empresa u organización, de no contar con los datos podrás elegir la opción "siguiente", y continuar con la denuncia.

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

Inicio Mensaje de Bienvenida Acceso al BackOffice Guía de usuario

Datos del presunto responsable

El presunto responsable es? *

Servidor Público Particular (persona física) Empresa u organización

Nombre: MARIA LUISA Apellido Paterno: CHAVEZ Apellido Materno: CHAVEZ

El servidor público pertenece al gobierno? *

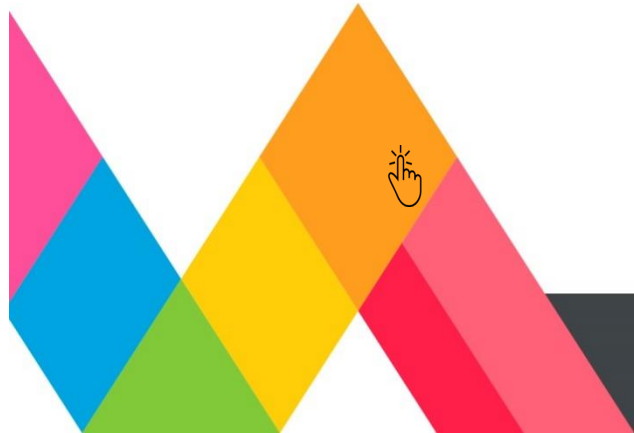
Estatal Municipal Federal

Dependencia /Organismo Auxiliar /H.Ayuntamiento: *

H. AYUNTAMIENTO ATIZAPAN DE ZARAGOZA

Dirección de la Dependencia /Organismo Auxiliar /H.Ayuntamiento:

REGISTRO CIVIL





GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

Inicio Mensaje de Bienvenida Acceso al BackOffice Guía de usuario

Compleción:

Delgada Media Robusta

Edad aproximada:

años

Señas particulares:

* Dato obligatorio

Guardar [Regresar](#)

800 696 96 96, 800 HONESTO (466 37 86), 070
Avenida Primero de Mayo número 1731, colonia Zona Industrial C.P. 50071, Toluca, Estado de México
Secretaría de la Contraloría - Gobierno del Estado de México

<https://www.secogem.gob.mx/SAM/DatosServidorPublico.asp#>

Al concluir el llenado del formulario del presunto responsable, deberás dar clic en el icono guardar, para su registro en el sistema.

Si deseas agregar a otro servidor público involucrado deberás seleccionar la opción agregar presunto responsable, como se muestra en la pantalla.

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

Inicio Mensaje de Bienvenida Acceso al BackOffice Guía de usuario

Sistema de Atención Mexiquense > Datos del presunto responsable

Datos del presunto responsable

En caso de que tenga identificado plenamente al presunto responsable objeto de su DENUNCIA haga clic en el botón: Agregar presunto responsable.

+ Agregar presunto responsable

¿El presunto responsable es? ⇅	Nombre del servidor público, particular o empresa ⇅	Cargo o giro ⇅	Dependencia / Organismo Auxiliar / H. Ayuntamiento o Domicilio ⇅	Editar ⇅	Borrar ⇅
SERVIDOR PÚBLICO	MARIA LUISA CHAVEZ CHAVEZ	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	H. AYUNTAMIENTO ATIZAPAN DE ZARAGOZA		

Anterior **Siguiente** X Cancelar

800 696 96 96, 800 HONESTO (466 37 86), 070
Avenida Primero de Mayo número 1731, colonia Zona Industrial C.P. 50071, Toluca, Estado de México
Secretaría de la Contraloría - Gobierno del Estado de México



GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

Inicio Mensaje de Bienvenida Acceso al BackOffice Guía de usuario

Sistema de Atención Maxiquense > Datos del Ciudadano

Datos del ciudadano

Ahora es muy fácil presentar tu denuncia, solamente deja tus datos los cuales serán tratados de forma anónima y confidencial. Es importante contar con sus datos de identificación para poder dar atención a su asunto.

¿Presenta su denuncia de manera anónima?:*

Sí No

¿Usted es?*

Ciudadano Servidor público.

Genero:*

Masculino Femenino

Nombre: * Apellido paterno: Apellido materno:

Una vez concluido el llenado, aparecerá una pantalla con el título "Datos del ciudadano" y se le solicitara un formulario de datos personales que puede optar por llenar o elegir la opción de denuncia anónima.

Si eliges la opción "Denuncia anónima", el sistema te solicitara un número telefónico o correo electrónico, para notificarte el seguimiento de tu denuncia, estos campos no son obligatorios.

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

Inicio Mensaje de Bienvenida Acceso al BackOffice Guía de usuario

Sistema de Atención Maxiquense > Datos del Ciudadano

Datos del ciudadano

Ahora es muy fácil presentar tu denuncia, solamente deja tus datos los cuales serán tratados de forma anónima y confidencial. Es importante contar con sus datos de identificación para poder dar atención a su asunto.

¿Presenta su denuncia de manera anónima?:*

Sí No

Teléfono (incluir clave lada):

5516893888

Correo electrónico:

CIUDADANA@GMAIL.COM

* Dato obligatorio

Anterior Siguiente Cancelar



Al concluir el llenado de sus datos personales o de forma anónima, el SAM te dará la opción de revisar tu denuncia, para que verifiques que esté llena con los datos e información que capturaste.

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

Inicio Mensaje de Bienvenida Acceso al BackOffice Guía de usuario

Sistema de Atención Mexiquense > Revisión y envío

Revisión y envío de los datos de la denuncia

Manifiesto bajo protesta de decir verdad que los datos aquí señalados son verdaderos y que me sujeto a lo que dispone el Artículo 156 del Código Penal del Estado de México.

Se le recuerda que puede darle seguimiento a su denuncia utilizando el número de folio que le proporcionará este sistema al terminar el llenado de su denuncia o acudiendo ante la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México, con domicilio en Av. 1o. de mayo #1731 esquina Robert Bosch, Colonia Industrial C.P. 50071, 1er. piso, o ante el Órgano Interno de Control de la Dependencia u Organismo Auxiliar al que sea turnada su denuncia.

Para concluir el proceso de registro de su denuncia debe hacer clic en el botón Enviar.

Datos de la denuncia

Narre el motivo de su denuncia:

HE ASISTIDO A REGISTRAR A MI HIJA EN 2 OCASIONES Y NO ME HAN HECHO EL TRAMITE

Donde ocurrieron los hechos?





Al concluir la revisión de tu denuncia, el SAM te dará la opción de guardar y enviar, y una vez que des clic, el sistema te enviara el aviso “la información ha sido enviada”, como se muestra en pantalla, apareciendo el numero de folio con el cual podrás dar seguimiento a tu denuncia, concluyendo exitosamente el registro de tu denuncia en el SAM.

Nota: Si el sistema no te arroja un número de folio como el que se aprecia en la pantalla, deberás de volver a realizar el procedimiento, ya que el folio indica que la denuncia fue interpuesta.

The screenshot shows the SAM system interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: Inicio, Mensaje de Bienvenida, Acceso al BackOffice, and Perfil de usuario. The main content area displays a confirmation message: "La información ha sido enviada". Below this, it states: "El folio con el cual podrá dar seguimiento a su denuncia es: 0082-2020-81". A red arrow points from the text above to the folio number. Further down, there is a paragraph explaining that the presentation of a complaint does not automatically sanction the public or private service provider, and that the instructor authority will conduct the necessary diligences. Below this, it informs the user that they can consult the status of their complaint within 1 (one) business day following the issuance of this folio. At the bottom, there is a footer with the text: "Ayúdanos a mejorar el Sistema de Atención Mexiquense (SAM), su opinión es muy importante, recuerde el SAM es su sistema." and "Fecha y hora de envío: 07/01/2020 01:17:19 p.m.". There are also buttons for "Participa" and "Salir".

Una vez que presentes una denuncia, sugerencia o reconocimiento, podrás consultar el estado de que guarda tu asunto hasta su conclusión.



5. Registro de la Sugerencias o Reconocimientos

Para el Registro de las Sugerencias y reconocimientos, deberás de elegir la opción *Sugerencias o reconocimientos* dar clic y seguir los pasos indicados para las denuncias.

Secretaría de la Contraloría
Gobierno del Estado de México

Inicio Acerca de Vigilancia ciudadana Combate a la corrupción Servidores públicos Trámites y servicios

Denuncias, Sugerencias o Reconocimientos (Sistema de Atención Mexiquense)

Es el medio por el cual puedes presentar denuncias, sugerencias o reconocimientos de servidores públicos, ciudadanos o empresas relacionadas con el Gobierno del Estado de México.

Tipos de trámite

 Denuncia Si recibiste un mal trato al realizar un trámite o servicio ante alguna dependencia	 Sugerencia o Reconocimiento Comparte tu opinión para mejorar algún trámite o servicio
Denuncia	Sugiere o reconoce

<https://www.secogem.gob.mx/SAM/DatosPersonales.asp?Accion=Nuevo&TTipoTram=1>