



TCA

Tribunal de Conciliación y Arbitraje
del Estado de Querétaro

MANUAL DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS

Órgano Interno de Control del Tribunal de Conciliación y Arbitraje del Estado de Querétaro

1. Introducción

El presente manual establece los lineamientos, mecanismos y procedimientos que rigen la atención, gestión y seguimiento de las denuncias ciudadanas presentadas ante el Órgano Interno de Control (OIC) del Tribunal de Conciliación y Arbitraje del Estado de Querétaro. Este instrumento busca fortalecer los principios de legalidad, transparencia, imparcialidad y rendición de cuentas en el servicio público.

2. Fundamento Legal

- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro.
- Normativa interna del Tribunal de Conciliación y Arbitraje.

3. Formas de Presentación de Denuncias

Las denuncias ciudadanas pueden ser presentadas mediante los siguientes medios:

- a) De forma directa en Oficialía de Partes del Tribunal, ubicada en las instalaciones institucionales.
- b) De manera anónima a través del correo electrónico: oitribunal@tcaqro.com

4. Requisitos Mínimos de la Denuncia

- Descripción clara y precisa de los hechos.
- Área o servidor público involucrado (si se conoce).
- Fecha aproximada en la que ocurrieron los hechos.
- Pruebas disponibles o indicios que respalden la denuncia (documentos, fotografías, capturas, etc.).
- Datos de contacto del denunciante o correo electrónico (opcional en denuncias anónimas) para recibir contestación.

5. Proceso de Atención de Denuncias

- 1) Recepción:** La denuncia es recibida por Oficialía de Partes o a través del correo electrónico institucional.
- 2) Registro:** El OIC asigna un folio interno y clasifica la denuncia.
- 3) Análisis preliminar:** Se verifica si los hechos denunciados constituyen una posible falta administrativa.
- 4) Investigación:** Si procede, se inicia el procedimiento de investigación administrativa conforme a la ley.
- 5) Seguimiento y resolución:** Se emite informe final, con recomendación, archivo o sanción según corresponda.



+52 442 213 1804



contacto@tcaqro.com
www.tcaqro.com



Jose Maria Morelos 180-181,
Centro, 76000, Querétaro, Qro.

Al contestar este oficio, cítense invariablemente los datos del encabezado
Trátase un solo asunto en cada comunicación



TCA

Tribunal de Conciliación y Arbitraje
del Estado de Querétaro

6. Protección al Denunciante y Datos Personales

Toda denuncia será tratada con estricta confidencialidad, conforme al artículo 113 de la LGPDPPPSO y al artículo 26 de la Ley Estatal de Protección de Datos Personales. En el caso de denuncias anónimas, se garantiza la no revelación de identidad. Cuando la denuncia incluya datos personales, estos serán protegidos bajo los principios de licitud, finalidad, consentimiento, calidad, proporcionalidad y responsabilidad. El OIC será responsable del tratamiento seguro y restringido de los datos, conforme a los artículos 16 y 22 de la ley federal.

7. Formato de Denuncia Ciudadana

Formato para facilitar la presentación de denuncias:



+52 442 213 1804



contacto@tcaqro.com
www.tcaqro.com



Jose Maria Morelos 180-181,
Centro, 76000, Querétaro, Qro.

Al contestar este oficio, cítense invariablemente los datos del encabezado
Trátense un solo asunto en cada comunicación



TCA

Tribunal de Conciliación y Arbitraje
del Estado de Querétaro

TRIBUNAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE DEL ESTADO DE QUERÉTARO
ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

FORMATO ÚNICO DE DENUNCIA

Por presuntas faltas administrativas de personas servidoras públicas

Código F-OIC-01

Versión 1.0

I. DATOS DE LA PERSONA DENUNCIANTE

¿Desea presentar la denuncia de manera anónima?

☐ Sí

☐ No

En caso de NO ser anónima, proporcione los siguientes datos:

Nombre completo:

¿Es persona servidora pública del Tribunal?

☐ Sí

☐ No

Cargo o actividad que desempeña (en su caso):

Área de adscripción (en su caso):

Correo electrónico:

Número telefónico:

Domicilio para oír y recibir notificaciones (opcional):



+52 442 213 1804



contacto@tcaqro.com
www.tcaqro.com



Jose Maria Morelos 180-181,
Centro, 76000, Querétaro, Qro.

Al contestar este oficio, cítense invariablemente los datos del encabezado
Trátense un solo asunto en cada comunicación



TCA

Tribunal de Conciliación y Arbitraje
del Estado de Querétaro

II. DATOS DE LA PERSONA SERVIDORA PÚBLICA DENUNCIADA

Nombre de la persona servidora pública denunciada, si lo conoce:

Cargo o puesto, si lo conoce:

Área de adscripción, si la conoce:

En caso de desconocer el nombre, proporcione cualquier dato que facilite su identificación:

III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

Describa de forma clara, precisa y cronológica los hechos

Procure señalar:

- ¿Qué ocurrió?
- ¿Quién intervino?
- ¿Cuándo ocurrió?
- ¿Dónde ocurrió?
- ¿Cómo ocurrieron los hechos?
- ¿Quiénes tuvieron conocimiento o estuvieron presentes?

Narración de los hechos:



+52 442 213 1804



contacto@tcagro.com
www.tcagro.com



Jose Maria Morelos 180-181,
Centro, 76000, Querétaro, Qro.

Al contestar este oficio, cítense invariablemente los datos del encabezado
Trátase un solo asunto en cada comunicación



TCA

Tribunal de Conciliación y Arbitraje
del Estado de Querétaro

IV. FECHA, PERIODO Y LUGAR DE LOS HECHOS

Fecha o periodo aproximado:

Lugar donde ocurrieron:

V. TESTIGOS

¿Existen personas que presenciaron los hechos?

☐ Sí

☐ No

En caso afirmativo:

Nombre:

Cargo o relación con los hechos:

Datos de contacto, si los conoce:

VI. MEDIOS DE PRUEBA

En este apartado, la persona denunciante podrá adjuntar documentos, fotografías, videos, audios, capturas de pantalla u otros elementos que considere relevantes para sustentar los hechos denunciados.

Asimismo, al proporcionar dichos elementos, la persona denunciante otorga su autorización expresa al Órgano Interno de Control para su uso, análisis, reproducción y resguardo exclusivamente para efectos de la investigación administrativa correspondiente, en términos de la normativa aplicable en materia de responsabilidades administrativas y protección de datos personales.

Marque los documentos o evidencias que acompaña

☐ Documentos

☐ Fotografías

☐ Videos



+52 442 213 1804



contacto@tcaqro.com
www.tcaqro.com



Jose Maria Morelos 180-181,
Centro, 76000, Querétaro, Qro.

Al contestar este oficio, cítense invariablemente los datos del encabezado
Trátase un solo asunto en cada comunicación



TCA

Tribunal de Conciliación y Arbitraje
del Estado de Querétaro

- ☐ Audios
- ☐ Capturas de pantalla
- ☐ Correos electrónicos
- ☐ Mensajes
- ☐ Oficios
- ☐ Expedientes
- ☐ Otro

Especifique:

VII. PROTECCIÓN CONTRA REPRESALIAS

El Tribunal de Conciliación y Arbitraje del Estado de Querétaro reconoce y protege el derecho de las personas a presentar quejas o denuncias ante las instancias competentes, sin que su presentación deba generar represalias, y garantiza el tratamiento de la información y datos personales conforme a las disposiciones jurídicas aplicables. Tratándose de personas servidoras públicas del Tribunal, se observará además lo dispuesto por el artículo 21 del Reglamento Interior de Trabajo del Tribunal de Conciliación y Arbitraje del Estado de Querétaro.

¿Considera que la presentación de esta denuncia podría generar represalias en su contra?

- ☐ Sí
- ☐ No

En caso afirmativo, describa brevemente las circunstancias que pudieran generar dicho riesgo:

VIII. SOLICITUD DE CONFIDENCIALIDAD

¿Solicita que su identidad sea tratada de manera confidencial?

- ☐ Sí
- ☐ No



+52 442 213 1804



contacto@tcaqro.com
www.tcaqro.com



Jose Maria Morelos 180-181,
Centro, 76000, Querétaro, Qro.

Al contestar este oficio, cítense invariablemente los datos del encabezado
Trátase un solo asunto en cada comunicación



TCA

**Tribunal de Conciliación y Arbitraje
del Estado de Querétaro**

En caso afirmativo:

Explique brevemente las razones

IX. MANIFESTACIÓN

Manifiesto que la información proporcionada en el presente formato corresponde a los hechos y circunstancias de los que tengo conocimiento y que los datos y documentos que, en su caso, acompaño son proporcionados de buena fe para que el Órgano Interno de Control del Tribunal de Conciliación y Arbitraje del Estado de Querétaro realice el análisis y trámite que conforme a derecho corresponda.

Asimismo, manifiesto que entiendo que corresponde al Órgano Interno de Control determinar la naturaleza y, en su caso, la existencia de una presunta falta administrativa, por lo que la presentación de esta denuncia no implica una calificación jurídica previa de los hechos por parte de quien denuncia.

Firma del denunciante

Fecha

X. AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO

Los datos personales recabados serán tratados por el Órgano Interno de Control del Tribunal de Conciliación y Arbitraje del Estado de Querétaro para la recepción, registro, análisis e investigación de denuncias por presuntas faltas administrativas, conforme a la legislación aplicable en materia de responsabilidades administrativas, transparencia y protección de datos personales.



+52 442 213 1804



contacto@tcaqro.com
www.tcaqro.com



Jose Maria Morelos 180-181,
Centro, 76000, Querétaro, Qro.

Al contestar este oficio, cítense invariablemente los datos del encabezado
Trátase un solo asunto en cada comunicación