
Manual del Usuario

Sistema Electrónico de Atención Ciudadana- SEAC



CONTENIDO

PRESENTACIÓN

1. INTRODUCCIÓN

- 1.1. Objetivos del Sistema 2
- 1.2. Generalidades del Manual 3

2. INSTALACIÓN DEL SISTEMA

- 2.1. Requerimientos mínimos para la instalación 5
- 2.2. Configure fecha y hora 5
- 2.3. Instalación del servidor 6
- 2.4. Identificación del IP (Identificador Personal) 7
- 2.5. Instalación del SEAC en modo cliente 8

3. FUNCIONES DEL ADMINISTRADOR

- 3.1. Modificación de los datos del administrador y alta de usuarios 9
 - 3.1.1.- Modificación de datos del Administrador 9
 - 3.1.2.- Alta de Usuarios 11
- 3.2. Activación y baja del Servidor 13
 - 3.2.1.- Para activar el Servidor 13
 - 3.2.2.- Para dar de baja el Servidor 13
- 3.3. Respaldos de la información registrada en el SEAC 13
- 3.4. Restauración o carga del respaldo 15
- 3.5. Transferencia de información OIC – SECODAM 15
- 3.6. Acuse de recibo para activar la transferencia 17
- 3.7. Transferencia de información SECODAM – OIC 18
- 3.8. Generación del archivo de turno por Incompetencia 18
- 3.9. Duración del archivo turnado por incompetencia 19



4. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES CIUDADANAS

4.1. Peticiones relacionadas con la actuación de los Servidores Públicos:	21
➤ Queja	
➤ Denuncia	
4.2. Peticiones vinculadas con la calidad de Trámites y Servicios Gubernamentales:	21
➤ Seguimiento de Irregularidad	
➤ Sugerencia	
➤ Solicitud	
➤ Reconocimiento	

5. ¿CÓMO OPERA EL SEAC?

5.1. Módulos que integran el Sistema	22
5.2. Botones y pestañas de la barra de herramientas	24
5.3. Para iniciar una sesión del SEAC	26
5.4. Menú Principal	28
5.5. Saliendo del Sistema	29

6. MANTENIMIENTO DE CATÁLOGOS

6.1. Personal Encargado	29
6.2. Unidades Administrativas	32
6.3. Módulos o Unidades	33

7. REGISTRO DE LAS PETICIONES CIUDADANAS

7.1. Aspectos a considerar antes de iniciar el registro de las peticiones ciudadanas	35
--------------------------------------------------------------------------------------	----

7.2. Peticiones sobre servidor público	37
7.2.1. Pestaña de Expediente	38
7.2.2. Pestaña de Origen y Hechos	40
7.2.3. Pestaña de Datos del Ciudadano	44
7.2.4. Pestaña de Datos del Denunciado	47
7.2.5. Pestaña de Clasificación de la Petición	52
7.2.6. Pestaña de Acumulación o Agregación de Expedientes	53
7.3. Peticiones sobre servicios	55
7.3.1. Pestaña de Expediente	55
7.3.2. Pestaña de Origen y Hechos	57
7.3.3. Pestaña de Datos del Ciudadano	59
7.3.4. Pestaña de Datos Sobre el Servicio	62
7.3.5. Pestaña de Clasificación de la Petición	63

8. SEGUIMIENTO DE PETICIÓN SOBRE SERVIDOR PÚBLICO

8.1. Recepción de la Queja o Denuncia	64
➤ Análisis, Elaboración de Acuerdo correspondiente y comunicación al Quejoso o Denunciante	65
8.2. Inicio de la investigación de la Queja o Denuncia	69
➤ Ratificación y/o Ampliación de la Queja o Denuncia	69
➤ Recopilación de Información	70
➤ Citatorio y Comparecencia	72
➤ Análisis de Elementos Probatorios	75
8.3. Determinación y Elaboración del Acuerdo Correspondiente	76

9. SEGUIMIENTO DE PETICIÓN SOBRE SERVICIO

9.1. Seguimiento de petición sobre servicio	82
➤ Análisis de la Petición Sobre Servicio	83
➤ Recepción y Análisis de la Respuesta del Área	83
➤ Recordatorios	86
➤ Comunicación al Usuario	88

10. SEGUIMIENTO DE IRREGULARIDAD

10.1. Recepción de la Irregularidad	89
➤ Análisis y Elaboración del Acuerdo Correspondiente	90
➤ Recepción y Análisis de la Respuesta del Área	91
➤ Recordatorio	93
➤ Solventación de la Irregularidad	95
➤ Comunicación al Usuario	96

11. MÓDULO DE REPORTES

11.1. Operativo	97
11.2. Estadístico	101
11.3. Seguimiento y Evaluación	106
11.4. Estadístico de Quejas y Denuncias	107
11.5. Bitácora de Quejas y Denuncias	108
11.6. Bitácora de Seguimiento de Irregularidad, Sugerencias, Solicitudes y Reconocimientos	110

12. PROBLEMAS MÁS COMUNES QUE SE PRESENTAN DURANTE LA CAP.	112
-------------------------------------------------------------------	------------

13. VARIACIONES EN LA INSTALACIÓN DEL SEAC - REGIONALES	119
----------------------------------------------------------------	------------

14. VARIACIONES EN LOS REPORTES - REGIONALES	125
-----------------------------------------------------	------------

PRESENTACIÓN

La administración nos enseñó en el pasado que para afrontar un problema, éste se debía fraccionar para resolver las partes, con la idea de que al conjuntarlo nuevamente quedaría resuelto. Sin embargo, la complejidad del entorno que estamos viviendo y la celeridad con que ocurren los cambios, ha obligado a replantear seriamente esta forma de analizar y resolver los problemas.

Como consecuencia de esta situación, las organizaciones se encuentran en una crisis, por haber sido programadas para actuar de una forma fragmentada en donde la atención a los problemas ha carecido de una perspectiva integral.

La modernización ha introducido a la administración pública el concepto de procesos en donde se toma a las instituciones como un "todo". Los elementos que las componen participan en el logro de su propósito fundamental; pero al mismo tiempo, afectan y modifican su comportamiento, es decir; si uno de los elementos falla, provoca la falla del "todo".

La administración moderna, plantea una forma diferente de organización para hacer frente a una realidad, particularmente a quienes participan en actividades de atención directa a la población.

Un proceso es el conjunto de actividades que transforman o convierten uno o más insumos en un resultado, mismo que proporciona un valor a quien lo usa, aplica o demanda dicho resultado.

Específicamente, todas las actividades que en materia de atención ciudadana se realizan, quedan integradas en lo que denominamos: ***El Proceso de Atención Ciudadana.***

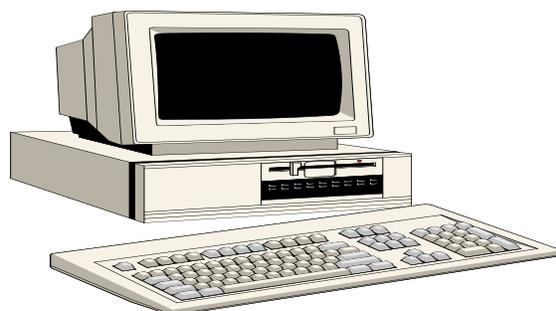
Enmarcar las actividades dentro de este proceso permite un mejor análisis y evaluación de la eficiencia de nuestro quehacer institucional, así como generar información que permita sistemáticamente encontrar áreas de oportunidad.

Dentro de este contexto, la información toma una relevancia especial, ya que es a través de ésta que habla el proceso. Por ello, los sistemas de información son la herramienta más importante en la administración de un proceso. Todo esto nos obliga a fortalecer los sistemas de medición, bajo la premisa de que: ***Lo que no puede medirse, no puede controlarse; lo que no se puede controlar, no se puede mejorar***, para medir, controlar y mejorar es necesaria la información.

Consciente de lo anterior, la Dirección General de Atención Ciudadana ha diseñado el ***Sistema Electrónico de Atención Ciudadana (SEAC)***, con la finalidad de llevar un efectivo seguimiento de los asuntos, generar información oportuna y confiable, que permita un objetivo análisis, una correcta evaluación y una eficiente toma de decisiones.

Todo esto, no solo representa una mejora tecnológica, es un cambio de cultura; desde la captura, la operación y el seguimiento de los asuntos, hasta la forma de analizar la información para detectar áreas de oportunidad y actuar en consecuencia.

Lo invitamos a sumarse a esta gran transformación; ***el compromiso es individual... el impacto es colectivo***



1. INTRODUCCIÓN

La Administración Pública está sufriendo grandes transformaciones que traerán consigo la necesidad de que los servidores públicos desarrollen nuevas habilidades y conocimientos que les permitan adaptarse a esta nueva realidad.

Dentro de este gran reto, la tecnología informática tiene prioridad.

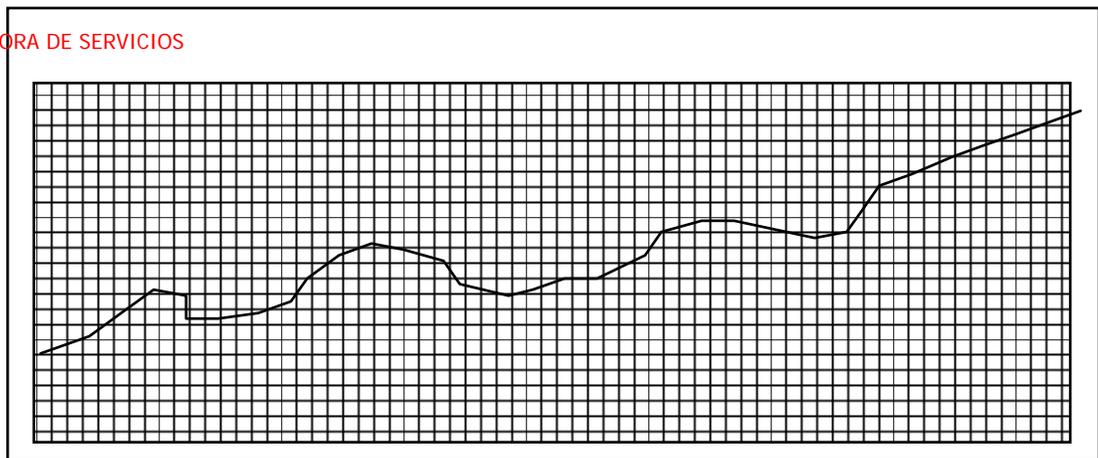
En cualquier lugar de la administración pública que nos encontremos, será necesario adoptar la tecnología como una herramienta fundamental de nuestro trabajo; como en algún momento aprendimos a utilizar el lápiz y el papel, ahora una computadora y sus sistemas marcarán la diferencia entre cumplir o no un compromiso con éxito.



1.1 Objetivos del Sistema

- Contribuir a mejorar la calidad de los servicios públicos federales, a través de procedimientos electrónicos que permitan optimizar el proceso de Atención Ciudadana en la Administración Pública Federal (APF).
- Facilitar el control y seguimiento de las peticiones ciudadanas recibidas por la Secodam y los Órganos Internos de Control, hasta su resolución.
- Agilizar la generación de indicadores y reportes, a fin de encontrar áreas de oportunidad y lograr así, establecer mecanismos de mejora continua.
- Informar oportunamente al ciudadano sobre el tratamiento que las áreas responsables están dando a su petición.
- Contribuir a aumentar la confianza de la ciudadanía en las Instituciones Públicas, para propiciar su participación en el combate a la corrupción y el mejoramiento de los servicios públicos.

MEJORA DE SERVICIOS



1.2 Generalidades del Manual

El manual del Sistema Electrónico de Atención Ciudadana, contiene información referente a los conceptos de clasificación de las peticiones ciudadanas que se tienen en los Lineamientos y Criterios Técnicos y Operativos del Proceso de Atención Ciudadana; así como, los procedimientos necesarios para la operación del Sistema, el registro de las peticiones, la manipulación de los datos y los reportes generados por el mismo.

Estructurado de la siguiente manera:

Instalación del Sistema

Explica como instalar correctamente el SEAC en la computadora, a través de los requerimientos mínimos de equipo y de sistema operativo.

Clasificación de las Peticiones Ciudadanas

Descripción de la interpretación jurídica de cada una de las peticiones ciudadanas, que se reciben por cualquiera de las diferentes instancias, de acuerdo a los Lineamientos y Criterios Técnicos y Operativos.

Forma en que opera el Sistema

Presenta una descripción de los módulos que integran el sistema, de los botones para operar el mismo y su función; así como las pestañas que despliegan las ventanas para el registro de las peticiones.

Menú Principal

Muestra al usuario cómo iniciar la sesión de captura de información, la forma de acceder cada uno de los módulos para el registro y seguimiento de las peticiones y como salir del sistema.

Mantenimiento de Catálogos

Concentra la información que es requerida para poder iniciar el registro de las peticiones ciudadanas. Como son:

- Personal encargado del registro y seguimiento de las peticiones ciudadanas y encargado de supervisar la clasificación de las mismas.

- Determinación de las Unidades administrativas (áreas de adscripción de los presuntos responsables).
- Los Módulos o Unidades establecidas para la captación de las peticiones ciudadanas.

Peticiones sobre Servidor Público

Agrupar todo el proceso para la captura, seguimiento, consulta, modificación y clasificación referente a una queja o denuncia.

Peticiones sobre Servicio

Enseña al usuario el procedimiento de captura, seguimiento, modificación y clasificación de la información relativa a una petición sobre servicio (Seguimiento de Irregularidad, Sugerencias, Solicitud y Reconocimientos).

Seguimiento de Petición sobre Servidor Público

Engloba todas las actividades necesarias para dar seguimiento a una queja o denuncia hasta su resolución.

Seguimiento de Petición sobre Servicio

Muestra los pasos necesarios para dar seguimiento a una solicitud, reconocimiento o sugerencia.

Seguimiento de Irregularidad

Contempla cada una de las tareas para dar cumplimiento a un seguimiento de irregularidad.

Reportes

Nos permiten obtener información general y estadística de las peticiones ciudadanas registradas en el Sistema.

2. INSTALACIÓN DEL SISTEMA

Para la instalación del SEAC, se entregará un CD para aquellos equipos que cuenten con la unidad respectiva; o bien 13 discos de 1.44 MB de 3 1/2 pulgadas para los que no cuenten con unidad de CD.

2.1. Requerimientos Mínimos para la Instalación

Para que el sistema pueda operar se requiere como mínimo lo siguiente:

➤ Computadora personal con las siguientes características:

- Si sólo se va a operar en una sola máquina (Modo Standalone o Monousuario).
 - Procesador Pentium a 166 Mhz.
 - Memoria Ram de 64 Mb.
 - Tarjeta de video con capacidad de 800x600 pixeles por 256 colores mínimo.
 - Monitor super VGA.
 - Disco duro de 2.1 GB.
- Si va operar en modo de Red (un servidor o PC al cual se conectaran otras máquinas para acceder el sistema); además se deberá de considerar lo siguiente:
 - Tarjeta de red de 10 mbits por lo menos.
 - Servidor con 128 Mb de memoria Ram y procesador pentium a 233 Mhz.
 - Disco duro de 3.2 GB.
 - Cableado de red.

NOTA: Los clientes en modo red deberán de cumplir como mínimo con la configuración del modo Standalone o monousuario. Asimismo debe de tener en cuenta que estos son los requerimientos mínimos para que funcione el SEAC, y de ser posible se deberá instalar en equipo con mayor capacidad para su optimo funcionamiento (Pentium II, III ó IV)

2.2. Configure fecha y hora

Configure fecha y hora en cada una de las computadoras en las que se instale el SEAC.

- a) De clic en el botón de **Inicio** que se encuentra en la barra de tareas.

- b) Seleccione **Configuración / Panel de Control** y de doble clic en el icono de **Configuración Regional**.



- c) Se abre una ventana, de un clic en la pestaña de **FECHA**; seleccione el formato de **dd/MM/aaaa** ya definido (si no se encuentra, modifique el formato).
- d) En la pestaña **HORA** de un clic y seleccione el formato **hh:mm:ss tt**.
- e) De clic en **Aplicar** y posteriormente en **Aceptar** para que se modifiquen los cambios.

2.3. Instalación del Servidor

- a) Inserte el CD o el disco 1 en la unidad respectiva.
- b) Abra el **Explorador de windows**, con el botón de **Inicio-Programas-Explorador de Windows** que se encuentra en la barra de tareas.
- c) Seleccione la unidad respectiva para leer el CD o disco 1 de instalación.
- d) De doble clic para listar los archivos de instalación.
- e) Seleccione el archivo que tiene el icono en azul cielo **Setup.exe** de doble clic sobre este para iniciar la instalación.



- f) Se abre una ventana, de un clic en **NEXT** para continuar; se abre otra ventana que indica el tipo de instalación a realizar:
- CLIENTE (para los usuarios que se conectarán al servidor).
 - PERSONALIZADA (para llevar a cabo la administración del sistema y a la vez ser un cliente del mismo).

- SERVIDOR (para llevar únicamente la administración del sistema)
- g) Seleccione el tipo de instalación que se desea llevar a cabo (Personalizada) y de **NEXT** hasta que aparezca **FINISH**.
- h) De un clic en **FINISH**; se concluye la instalación y se reinicia la computadora.
- i) De un clic en el botón de **Inicio** que se encuentra en la barra de tareas.
- j) Seleccione **Programas/SEAC** y de un clic en el icono de la antena parabólica.



SeacServer....

- k) Se abre una ventana que muestra el catálogo de dependencias, seleccione la correspondiente a su OIC y de un clic en **Aceptar**.
- l) Se abre la ventana del administrador y le solicita la clave del usuario (administrador) que es **ADMIN** y la contraseña que también es **ADMIN**, teclee éstas y de un clic en la llave para activar el servidor.



- m) Inmediatamente se minimiza la ventana quedando el icono de la parabólica en la barra de tareas.

NOTA: Es importante señalar que la instalación personalizada o del servidor sólo será en una computadora, debido a que en esta se concentrará la información registrada por sus usuarios o clientes y a través de la cual se realiza la administración del SEAC (respaldos, transferencias, turnos etc).

2.4. Identificación del IP (Identificador Personal)

- a) Una vez dado de alta el servidor ingrese al mismo; para esto de doble clic en el **icono de la parabólica** que se encuentra en la barra de tareas.

- b) Se abre la ventana del administrador, de usuario (ADMIN) y la contraseña (ADMIN), busque el botón de **Propiedades** y de un clic.
- c) Se abre otra ventana con las características de la computadora, anote el número de la **Dirección IP** (es el identificador personal de la computadora), es necesario que lo anote tal cual, incluyendo los puntos de separación debido a que este es solicitado por única vez en las computadoras que instale en modo cliente.
- d) Para salir cierre la ventana, antes de salir por completo cerciórese que el **Candado Activar** este inhibido. En caso de no estar inhibido de un clic a este, para que el servidor quede activado.

NOTA: Si sólo va a instalar el sistema en un equipo pase al punto 3.

2.5. Instalación del SEAC en modo cliente.

Inserte el CD o el disco 1 en la unidad respectiva o bien comparta la unidad desde otra computadora para leerlo a través de la red.

- a) Abra el **Explorador de Windows**, con el botón de **Inicio-Programas-Explorador de Windows** que se encuentra en la barra de tareas.
- b) Seleccione la unidad respectiva para leer el CD o disco 1 de instalación.
- c) De doble clic para desplegar los archivos de instalación.
- d) Seleccione el icono en azul cielo **Setup.exe** de doble clic sobre éste para iniciar la instalación.



Setup.exe

- e) De clic en **NEXT** para continuar, se abre otra ventana que indica el tipo de instalación a realizar:

- CLIENTE (para los usuarios que se conectarán al servidor).

- PERSONALIZADA (para llevar a cabo la administración del sistema y a la vez ser un cliente del mismo).
 - SERVIDOR (para llevar únicamente la administración del sistema)
- f) Seleccione el tipo de instalación (**CLIENTE**) y de **NEXT** hasta que aparezca **FINISH**.
- g) De un clic en **FINISH**; se concluye la instalación y se reinicia la computadora.

Una vez instalado el sistema como cliente en las computadoras y tener identificada la **Dirección IP** del servidor, se podrá ejecutar la aplicación del SEAC de la siguiente forma:

- h) En cada una de las computadoras de un clic en el botón de **Inicio – programas / SEAC** seleccione el icono que tiene forma de antorcha y de un clic sobre de este.



- i) Abre inmediatamente otra ventana que pide la **Dirección IP** del servidor, teclee este incluyendo puntos.
- j) Se despliega la pantalla principal del SEAC, en este momento se ha concluido la instalación.

NOTA: Solo debe instalar *diez* clientes como máximo.

3. FUNCIONES DEL ADMINISTRADOR

3.1. Modificación de los datos del administrador y alta de usuarios.

3.1.1. Modificación de datos del administrador.

- a) De doble clic en la antena parabólica que se encuentra en la barra de tareas.
- b) Se abre la ventana del administrador, teclee en el usuario (ADMIN) y en la contraseña (ADMIN) y de un clic en **Aceptar**.

- c) De otro clic en el botón **Administración**.



- d) Se abre otra ventana, de doble clic en **Usuarios** y se despliega la palabra **ADMIN** en esta de doble clic y se despliega la palabra **Datos personales y Privilegios**.



- e) En la parte superior de izquierda a derecha aparecen seis botones con diferentes funciones:

-  Salir de la ventana del administrador.
-  Para alta a usuarios.
-  Para modificar los datos.
-  Para borrar usuarios.
-  Para guardar información.
-  Para cancelar la información que se esta registrando.

- f) En **datos personales** de un clic y se activa otra ventana, de otro clic en el botón **modificar usuarios** y modifique los siguientes datos del administrador:

REGIONAL.- si no tiene regionales por default será OFICINAS CENTRALES, si es regional debe seleccionar la que le corresponde.

USUARIO.- para el administrador por default será **ADMIN**.

NOMBRE.- de la persona que será el administrador.

PRIMER APELLIDO.- del administrador.

SEGUNDO APELLIDO.- del administrador.

CONTRASEÑA Y CONFIRMACIÓN DE LA CONTRASEÑA.- en este momento debe cambiar la contraseña de **ADMIN** que por default tiene, por la que el administrador desee (es importante que la recuerde debido a que sin esta no podrá acceder al servidor y tendría que desinstalar el sistema).

SEXO.- definir si el administrador es hombre o mujer.

ADMINISTRADOR.- campo seleccionado automáticamente.

OBSERVACIONES.- campo destinado para cualquier aclaración.

- g) Una vez registrada la información anterior de un clic en el botón **guardar**, que representa un disquete.
- h) Posteriormente de doble clic sobre **Usuarios** y luego en **ADMIN**
- i) Posteriormente en **Privilegios** de un clic y observe que el administrador tiene asignados por default todos los privilegios que se requieren para llevar a cabo el registro de las peticiones ciudadanas.

3.1.2. Alta de usuarios.

Después de haber modificado los datos del administrador continúe con el **alta de los usuarios** como se indica, para esto realice lo siguiente:

- a) De un clic en usuarios, se habilita el botón de agregar usuarios de otro clic en éste y se despliega la pantalla de datos personales, proceda a llenarla:



REGIONAL.- si no tiene regionales por default será OFICINAS CENTRALES, si es regional debe seleccionar la que le corresponde.

USUARIO.- Defina la clave del usuario; le recomendamos que éste se componga de la primer letra del nombre del usuario seguida por su primer apellido o bien del RFC de cada uno de ellos.

NOMBRE.- De la persona que va ser usuario o cliente.

PRIMER APELLIDO.- del usuario.

SEGUNDO APELLIDO.- del usuario.

CONTRASEÑA Y CONFIRMACIÓN DE LA CONTRASEÑA.- Es conveniente que la contraseña la defina el usuario ya que es confidencial.

SEXO.- Definir si el cliente o usuario es hombre o mujer.

ADMINISTRADOR.- Si desea tener a otra persona que apoye en las labores de administración del SEAC seleccione este radio o cuadrado.

OBSERVACIONES.- Campo destinado para cualquier aclaración.

- b) Una vez registrada la información anterior guarde dando clic en el botón **Guardar**.
- c) Posteriormente de doble clic sobre **Usuarios** y luego en el usuario que se acaba de dar de alta para definir sus **Privilegios** (estos le permitirán tener acceso a los módulos del SEAC).
- d) De clic sobre **Privilegios** del usuario; se despliega un mensaje indicando que no existen privilegios para éste, de un clic en **OK**.
- e) De clic en el botón de **Modificar usuarios** y marque en cada uno de los módulos que integran el SEAC; únicamente aquellos privilegios que desea que tenga el usuario.
- f) Una vez asignados los privilegios guarde el registro dando clic en el botón **Guardar**.

- g) Para continuar agregando usuarios repita los pasos a partir del inciso "a)" hasta terminar de dar alta sus usuarios.

3.2. Activación y baja del servidor.

3.2.1. Para Activar el Servidor.

- a) De un clic en el botón de **Inicio** que se encuentra en la barra de tareas.
- b) Seleccione **Programas/Seac/SEAC Server** y de un clic.
- c) Se abre una ventana, teclee la clave del usuario (ADMIN) y la contraseña del mismo y de clic en aceptar.
- d) Se cierra la ventana y aparece la antena parabólica en la barra de tareas, esto indica que el servidor a sido activado y los usuarios pueden empezar a capturar.

3.2.2. Para dar de baja el Servidor

Para desactivar el servidor es necesario que no este ningún usuario dentro de la aplicación del SEAC.

- a) De un clic con el botón derecho del ratón, a la antena parabólica que se encuentra en la barra de tareas.
- b) Seleccione la opción **Salir (Shut Down Servidor)** y de un clic.
- c) Desaparece la antena parabólica de la barra de tareas, esto indica que el servidor a sido dado de baja.

NOTA: Para realizar cualquier actividad referente a la administración del servidor (respaldos, alta de usuarios, transferencias...) tiene que pedir a los usuarios que salgan del Sistema. Asimismo para apagar la máquina del servidor tiene que darlo de baja (antes debe verificar que no se encuentren usuarios dentro del sistema).

3.3. Respaldos de la información registrada en el SEAC

- a) De doble clic en la antena parabólica que se encuentra en la barra de tareas.

- b) Se abre la ventana del administrador, teclee su contraseña y de un clic en el botón **Base de Datos**.



figura 1

- c) De un clic en botón **Respaldar BD SEAC**.



figura 2

- d) Termina el respaldo y aparece una ventana que indica la ruta donde se genero el archivo.



figura 3

- e) El archivo que se genera se integra de la siguiente manera: **seacmesdia.zip** que corresponde al mes y día en que se hace el respaldo.

NOTA: Si desea cambiar de computadora el servidor; copie el respaldo en otro directorio, es conveniente hacer un respaldo de seguridad en un disquete para posteriormente cargarlo en la nueva computadora.

3.4. Restauración o carga del respaldo

- a) De doble clic en la antena parabólica que se encuentra en la barra de tareas.
- b) Se abre la ventana del administrador, teclee su contraseña y de un clic en el botón **Base de Datos** (ver figura 1).
- c) De clic en **Recuperar BD SEAC**, a continuación se abre una ventana en la carpeta de respaldo con el contenido del mismo, seleccione el respaldo que desea restaurar y de un clic en el botón **Abrir**.



- d) inmediatamente despliega varias ventanas y por último un mensaje que dice: **El archivo se recupero con éxito**, en caso contrario también lo indicará.
- e) Por otro lado si el respaldo se encuentra en otro directorio o unidad (por ejemplo a:\) busque el archivo, selecciónelo y de clic en el botón **Abrir** e inmediatamente le indica a través de una ventana que la recuperación de información fue exitosa, en caso contrario también lo indicará.

3.5. Transferencia de información OIC – SECODAM

Todos los viernes debe informar a la SECODAM vía correo electrónico los movimientos registrados durante la semana, para esto realice lo siguiente:

- a) De doble clic en la antena parabólica que se encuentra en la barra de tareas.
- b) Se abre la ventana del administrador, teclee su contraseña y de un clic en el botón **Base de Datos** (ver figura 1).
- c) De otro clic en el **botón de Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo** que se encuentra en transferencia de la información (ver figura 2).

- d) Se abre otra ventana, de clic en el botón **Transferencia de información a la SECODAM**



figura 4

- e) Se despliega un mensaje que indica la ruta donde se genera el archivo que debe transferir a SECODAM.



- f) El archivo que genera se integra de la siguiente manera: 2 posiciones para el sector, 5 para la clave de la dependencia, 3 para las regionales, 2 para el día, 2 para el mes, 4 para el año y la extensión .sac, el cual debe de enviar a través de correo electrónico a la siguiente dirección: **gtransfer@secodam.gob.mx**

NOTA: Generado el archivo de transferencia, el botón **Transferencia de la información a SECODAM** queda inhibido, éste se activara cuando sea turnado el acuse de recibido por la SECODAM, en caso de no ser recibido a más tardar el día martes de la siguiente semana, debe comunicarse a la Dirección de Informática y Evaluación al teléfono 56-63-36-36 ext. 4240 para que le indiquen por que no le ha sido enviado.

Cabe mencionar que si no tiene el archivo de **acuse de recibo**, no podrá enviar la transferencia del siguiente viernes.

3.6. Acuse de recibo para activar la transferencia

Una vez recibida su transferencia en la Dirección de Informática y Evaluación se le enviará a través de correo electrónico a más tardar el martes un archivo como acuse de recibo, éste archivo debe ser copiado en el directorio **C:\SECODAM\SEAC\TRANSFER.**

El archivo se compondrá de la siguiente manera: **acusesectorcvedepcia.acu** para leer el acuse realice lo siguiente:

- a) De doble clic en la antena parabólica que se encuentra en la barra de tareas.
- b) Se abre la ventana del administrador, teclee su contraseña y de un clic en el botón **BASE DE DATOS** (ver figura 1).
- c) De clic en el **botón de Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo**, y otro clic en el **botón Leer acuse de recibo enviado por SECODAM** (ver figura 4).
- d) Se abre otra ventana que se ubica en la carpeta de **C:\SECODAM\SEAC\TRANSFER** y se despliega su contenido, ahí encontrará el archivo que se le envió como acuse de recibo, selecciónelo y de un clic en abrir, de esta manera se activa en forma automática el **botón de transferencias**.



De haberse leído correctamente el archivo, despliega el siguiente mensaje: **Acuse leído correctamente**. Quedando listo para que el próximo viernes realice el envío correspondiente a esa semana; de lo contrario debe comunicarse a la Dirección de Informática y Evaluación al teléfono 56-63-36-36 ext. 4240 para informar que no fue leído dicho acuse.



3.7. Transferencia de información SECODAM – OIC

Cuando las peticiones que capta la DGAC se refieran a trámites o servicios de su dependencia o entidad, éstas le serán remitidas para su atención a través de una Bitácora Electrónica.

El archivo de la Bitácora Electrónica esta integrado de la siguiente manera: 27cvedepciaregionaldiamesaño.sac, la cual le será entregada en un disquete anexo a la documentación de la misma.

Una vez recibido el archivo de la Bitácora Electrónica, debe ser copiado en el directorio **C:\SECODAM\SEAC\TRANSFER**, para leer el archivo de la Bitácora Electrónico realice lo siguiente:

- a) De doble clic en la antena parabólica que se encuentra en la barra de tareas.
- b) Se abre la ventana del administrador, teclee su contraseña y de un clic en el botón **Base de Datos** (ver figura 1).
- c) De otro clic en el **botón de Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo** (ver figura 2).
- d) Se abre otra ventana, de clic en el botón **Restauración de información recibida de SECODAM** (ver figura 4).
- e) Se abre otra ventana ubicada en la carpeta de **C:\SECODAM\SEAC\TRANSFER** y se despliega su contenido, seleccione el archivo y de un clic en abrir, inmediatamente nos indica que la recuperación de información fue exitosa, en caso contrario también lo indicara.

3.8. Generación del archivo de turno por Incompetencia.

- a) De doble clic en la antena parabólica que se encuentra en la barra de tareas.
- b) Se abre la ventana del administrador, teclee su contraseña y de un clic en el botón **Turnar Folios**.



- c) Se abre otra ventana, seleccione la dependencia a la que se va a turnar.



figura5

- d) Posteriormente en la parte izquierda aparece un listado con los **Folios que se pueden Turnar**, seleccione el o los folios a turnar y de clic en la flecha superior para que se pasen a la ventana derecha (si se equivoca de folio, selecciónelo y regréselo con la flecha inferior).
- e) Una vez seleccionados los folios, de un clic en el botón **Generar Archivo**, para que se genere el archivo que enviará vía disquete al OCI correspondiente.
- f) El archivo generado se guarda en **C:\SECODAM\SEAC\TURNADO** y se queda conformado de la siguiente manera: **ocicvedepcia.sac**

3.9. Restauración del archivo turnado por Incompetencia

En caso de que otro OCI le turne alguna petición vía disquete, debe copiar el archivo en el siguiente directorio: C:\SECODAM\SEAC\TURNADO y realice los siguientes pasos:

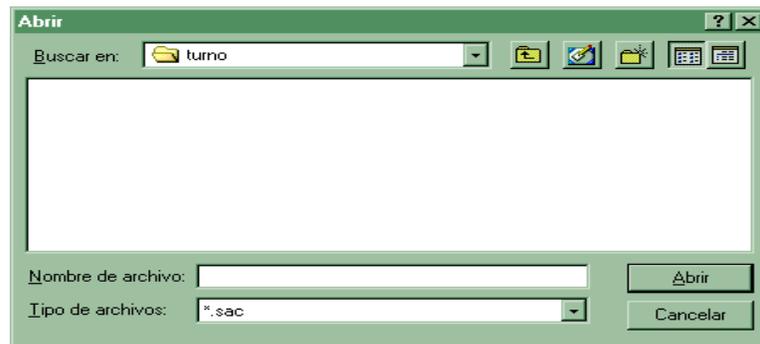
- a) De doble clic en la antena parabólica que se encuentra en la barra de tareas.



SeacServer....

- b) Se abre la ventana del administrador, teclee su contraseña y de un clic en el botón **BASE DE DATOS** (ver figura 1).
- c) Se abre otra ventana, de un clic en el botón **Recepción folios turnados** (ver figura 2).

- d) Se abre otra ventana ubicada en la carpeta de turnos y despliega su contenido, seleccione el archivo que copio y de clic en el botón **Abrir** para que se restaure la información.



4. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES CIUDADANAS.

Para fortalecer y unificar el proceso de atención ciudadana, a efecto de establecer un marco de referencia sustentado en los ordenamientos jurídicos y administrativos en cuanto a la clasificación de las peticiones que se reciben por cualquiera de los medios de captación, la Dirección General de Atención Ciudadana ha elaborado y difundido los **Lineamientos y Criterios Técnicos y Operativos** que son de aplicación general en todo el proceso de Atención Ciudadana de la APF, por lo tanto es importante destacar los siguientes conceptos de clasificación incluidos en estos lineamientos:

4.1. Peticiones relacionadas con la actuación de los servidores públicos

Son las que pueden implicar presunta responsabilidad por actos u omisiones de los servidores públicos en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, denominadas por la Ley en la materia, como quejas y denuncias.

Aún cuando en el referido ordenamiento no se definen estos conceptos y tampoco hace distinción para su trámite, la Dirección General de Atención Ciudadana, ha establecido una diferenciación entre ambos términos para fines administrativos considerándolos como:

• QUEJA

Es la manifestación de hechos presuntamente irregulares, en que se encuentra involucrado un servidor público en ejercicio de sus funciones que afectan la esfera jurídica de una persona, misma que los hace del conocimiento de la autoridad.

• DENUNCIA

Es la manifestación de hechos presuntamente irregulares, en que se encuentra involucrado un servidor público en ejercicio de sus funciones que afectan la esfera jurídica de un tercero, aún cuando éste se abstenga de manifestarlo ante la autoridad.

4.2. Peticiones vinculadas con la calidad de Trámites y Servicios Gubernamentales

Son las manifestaciones efectuadas en relación a deficiencias en la prestación del servicio o al mejoramiento del mismo. Así como algún requerimiento específico sobre la realización de trámites.



La Dirección General de Atención Ciudadana las ha clasificado en:

- **SEGUIMIENTO DE IRREGULARIDAD**

Es la manifestación con relación a las deficiencias, anomalías o arbitrariedades, o con respecto a la inobservancia de la normatividad en la realización de trámites o en la prestación de un servicio por parte de la Administración Pública Federal, que requieran la instrumentación de acciones preventivas para evitar situaciones similares.

- **SUGERENCIA**

Propuesta que se presenta con el fin de corregir, agilizar y mejorar la calidad de los servicios públicos y trámites federales.

- **SOLICITUD**

Es la que se realiza con el propósito de requerir la prestación o ampliación en la cobertura de un servicio, o atención de alguna necesidad en particular.

- **RECONOCIMIENTO**

Es el que se expresa respecto de la actuación de uno o varios servidores públicos o de un área administrativa de la Administración Pública Federal por la calidad de la atención brindada o del servicio prestado.

5. ¿CÓMO OPERA EL SEAC?

El Sistema Electrónico de Atención Ciudadana (SEAC) ha sido concebido como una herramienta de apoyo a los responsables del registro, seguimiento y resolución de las diferentes peticiones que puede presentar cualquier ciudadano en dependencias y entidades de la APF, y que correspondan al rubro de Atención Ciudadana.

Estas peticiones están representadas dentro de los módulos que integran el SEAC, y que a continuación se describen.

5.1. Módulos que integran el Sistema

Mantenimiento de catálogos

Aquí se podrá registrar, actualizar y/o adicionar información relativa a:

- Personal encargado del seguimiento, de la clasificación y de la captación.
- Las Unidades Administrativas a las que pertenecen los presuntos responsables.
- Los Módulos o Unidades de atención ciudadana para la recepción de las peticiones.

NOTA: Para poder iniciar el registro de las peticiones ciudadanas se requiere tener actualizado el catálogo de personal encargado y el de las unidades administrativas.

Petición sobre Servidor Público

En este se debe registrar únicamente las peticiones que se tipifican dentro del rubro de Queja o Denuncia.

Petición sobre Servicio

En este se registrarán las solicitudes, reconocimientos, sugerencias y seguimientos de irregularidad con relación a los servicios que prestan las diferentes dependencias o entidades de la APF.

Seguimiento Petición sobre Servidor Público

En este procedimiento se podrán registrar, actualizar o modificar los seguimientos o actuaciones que se den a las quejas o denuncias.

Seguimiento Petición Sobre Servicio

Aquí debe registrar, actualizar o modificar los seguimientos que se den a las Sugerencias, Solicitudes y Reconocimientos.

Seguimiento de Irregularidad

Este módulo capta el proceso de los Seguidimientos de Irregularidad con relación a los trámites y servicios que se prestan en las diferentes dependencias o entidades de la APF.

Atención Directa – Gestión Inmediata

La información de este módulo se concentra en todas aquellas quejas que presenta el ciudadano contra el servicio prestado por las instituciones públicas, éstas no originan una denuncia formal, por lo que no inician un procedimiento administrativo, ya que su solución es inmediata al presentarla el ciudadano.

Reportes

Al ingresar a este módulo, el usuario del SEAC tendrá la posibilidad de generar reportes con relación a la información registrada en los diferentes módulos que integran el Sistema Electrónico de Atención Ciudadana.

5.2. Botones y pestañas de la barra de herramientas

Aquí se explican los botones básicos del sistema y su función al ejecutarlos con el ratón; así como las pestañas que integran los diferentes módulos para el registro de las peticiones ciudadanas.

BOTONES



Para salir de la ventana en que se encuentra y regresar a la anterior de un clic en este botón.



Para iniciar el registro de los datos.



Para modificar un registro.



Para guardar el registro.



Para cancelar el registro o modificación de información que se esta Realizando.



Presenta una ventana para consultar o buscar información de la base de datos.



Entra al procedimiento de investigación de las peticiones.

PESTAÑAS



En esta pestaña se registran los datos básicos que nos permiten identificar la petición.



Información del origen de la petición, ubicación, descripción de los hechos y pruebas presentadas.



Datos del peticionario (dirección, teléfono, escolaridad, CURP, etc...).



Datos del servidor público presunto responsable (dirección, teléfono, escolaridad, RFC, ect...), sólo aplica para quejas y denuncias



Pestaña en donde se determina el tipo de petición.

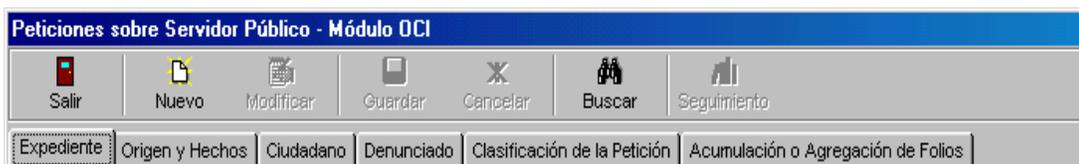


Relación de Expedientes que de acuerdo a las características de la información pueden ser acumulados o agregados.



Pestaña que aplica a las Peticiones sobre Servicio.

Los botones y pestañas descritas con anterioridad se encuentran en cada uno de los módulos, con las diferentes opciones disponibles para realizar acciones específicas al módulo correspondiente como se muestra a continuación; en la pantalla de peticiones sobre servidor público, el menú consta de siete botones y seis pestañas o cejas.



La forma de utilizar este menú es la misma que en cualquier aplicación que use Windows, también puede usar los comandos del teclado para activar y seleccionar opciones, así como la funcionalidad a través del ratón.

Una de las ventajas del Sistema al igual que en Windows es que cuenta con ayudas llamadas **Hints** o mensajes, que son pequeños cuadros de texto que se despliegan en la parte inferior del botón cada vez que el puntero del ratón señala uno de estos y se deja estático por aproximadamente dos segundos, esto ayuda al usuario a identificar la acción a realizar.

Cabe mencionar que en algunos módulos del sistema, los botones de la barra de herramientas pueden estar visibles o no, dependiendo de las acciones a ejecutar.

5.3. Para iniciar una sesión del SEAC.

Antes de iniciar una sesión del SEAC debe preguntar al Administrador del mismo si ya activo el Servidor del Sistema; si no pregunta, e inicia una sesión con el servidor apagado su computadora le enviará un mensaje diciendo "No se encuentra el servidor para conectarse" y desplegará una ventana solicitando un número, cuando suceda esto de cancelar en la ventana que se desplegó y pida al administrador que active el Servidor.

Para iniciar una sesión debe seguir los siguientes pasos:

1. En la barra de tareas (parte inferior de su computadora) de un clic en el botón **inicio**.
2. De clic en **Programas**.
3. Dentro de este busque el menú del **SEAC**.

4. después de doble clic en el icono o dibujo que tiene forma de antorcha:



5. a continuación se despliega lo que llamamos menú principal del SEAC.

Otra forma de facilitar el acceso al Sistema es generando un acceso directo del icono o dibujo en el escritorio de Windows, para lo cual hay que seguir los siguientes pasos:

1. Sobre el escritorio de Windows de un clic con el botón derecho del ratón.
2. Se abre una ventana, seleccione **Nuevo** y dentro de este la palabra **Acceso directo**.
3. Se abre otra ventana que dice en la parte superior de la misma: **Crear acceso directo** y en medio un botón con la palabra **Examinar**.
4. De un clic sobre este y busque en C:\SECODAM\SEAC la antorcha y selecciónela con doble clic.
5. De un clic en el botón **abrir** y clic en siguiente hasta finalizar.
6. Automáticamente aparece la imagen de la antorcha sobre el escritorio de Windows.
7. Posteriormente de doble clic sobre este.



8. E inmediatamente se despliega lo que llamamos menú principal del SEAC.

5.3. Menú Principal

La imagen que se muestra a continuación es la pantalla principal del SEAC, a través de la cual se tiene acceso a los diferentes módulos que integran el mismo.



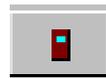
Si en este momento da un clic sobre cualquier botón, el sistema abrirá un mensaje indicando que no cuenta con los privilegios para accederlo. Para que esto no suceda debe conectarse al mismo como se describe a continuación.

1. En la parte superior izquierda de la ventana, se tiene el menú **Archivo** de un clic para desplegarlo.
2. Dentro del menú de un clic en **Conectar**
3. Aparece otra ventana en la que solicita la **clave del Usuario y contraseña** de la persona que desea ingresar al sistema (La clave y contraseña se la debe de proporcionar el Administrador).

4. De inmediato desaparece la ventana, lo cual significa que ya puede ingresar a los módulos del sistema.

5.5. Saliendo del Sistema.

Para cerrar la sesión que iniciamos sólo de clic en el botón que se encuentra en la ventana del menú principal que dice:



Salir del Sistema

6.- MANTENIMIENTO DE CATÁLOGOS

En la pantalla Menú Principal como primer módulo se encuentra el de **Mantenimiento**, de un clic sobre este, e inmediatamente se abre la siguiente ventana:



6.1.

**Personal encargado**

De un clic en el botón y se despliega la siguiente ventana:

Catálogo de Personal Encargado

Salir Nuevo Modificar Guardar Cancelar

DEPENDENCIA/ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

PERSONAL ENCARGADO

RFC: SALJ600131 HOM.: 519

NOMBRE: RAFAEL P. APELLIDO: URBINA

S. APELLIDO: MORALES PUESTO: SUBDIRECTOR DE AREA

CURP: UJMR600131HDFKLN08 CARGO: SUBDIRECTOR DE SEGUIMIENTO

FECHA ALTA: 23/01/2001 dd/mm/aaaa FECHA BAJA: / / dd/mm/aaaa

Vigencia
 Vigente No Vigente

Rfc	Homonimia	Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido	Puesto
SALJ600131	519	RAFAEL	URBINA	MORALES	SUBDIRI

En esta debe de registrar al personal que se encuentra adscrito a la Contraloría Interna y que participa en el proceso de Captación y Seguimiento de las peticiones ciudadanas hasta la resolución.

El cual se identificará al realizar el registro de las peticiones ciudadanas en el SEAC como:

Responsable de la Captación de la Petición.- Persona que capta la petición y la registra en el sistema.

Responsable del Expediente.- Abogado encargado de llevar a cabo la investigación del expediente.

Responsable de la Supervisión de la Clasificación.- Persona encargada de verificar que se haya realizado la clasificación conforme a los lineamientos y criterios técnicos y operativos.

Para iniciar el registro de clic en el botón **Nuevo** y en forma automática el cursor se ubica en el campo **RFC**.

Una vez concluido el registro de los datos en la parte superior de la ventana de un clic en el botón **Guardar** y observe que en la parte inferior de la ventana (Grid o listado) queda registrada la información.

Si desea **Modificar** un registro, debe seleccionar éste en el Grid o listado que se encuentra en la parte inferior de la ventana con un clic, inmediatamente se desplegará la información en la ventana y se activará el botón de Modificar en la parte superior, al cual debe dar clic para iniciar los cambios.

Si desea cancelar la captura de la información que está llevando a cabo debe dar un clic en el botón de **Cancelar**.

Si desea abandonar la aplicación debe dar un clic en el botón de **Salir**.

Información requerida:

- **RFC y HOMON.**
- **NOMBRE, PRIMER APELLIDO Y SEGUNDO APELLIDO.**
- **PUESTO.-** ES AQUEL QUE SE DETERMINA POR NÓMINA (POR EJEMPLO JEFE DE DEPARTAMENTO)
- **CARGO .-** ES EL QUE SE ESTABLECE EN EL ORGANIGRAMA O ESTRUCTURA (POR EJEMPLO JEFE DE DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS).
- **CURP**
- **FECHA DE ALTA.-** FECHA EN QUE EL SERVIDOR PÚBLICO INGRESÓ A LA CONTRALORÍA.
- **FECHA DE BAJA.-** FECHA EN LA QUE EL SERVIDOR PÚBLICO DEJÓ DE LABORAR EN LA CONTRALORÍA.
- **VIGENTE.-** INDICA QUE EL SERVIDOR PÚBLICO AÚN CONTÍNUA LABORANDO EN LA CONTRALORÍA.
- **NO VIGENTE.-** INDICA QUE EL SERVIDOR PÚBLICO DEJÓ DE LABORAR EN LA CONTRALORÍA.

Si al dar un clic en el botón **Guardar** le envía el siguiente mensaje **“El campo XXXXX es requerido, favor de verificar su información”**, cierre la ventana del mensaje y digite la información requerida. Esto significa que el campo es obligatorio.

Para iniciar el registro de clic en el botón **Nuevo** y en forma automática se ubica el cursor en el campo **MÓDULO**.

Una vez que se concluyó el registro de los datos en la parte superior de la ventana de clic en el botón **Guardar** y de inmediato se verá en la parte inferior de la ventana (Grid o listado) como queda registrada la información.

Si desea **Modificar** un registro, debe seleccionar éste en el Grid o listado que se encuentra en la parte inferior de la ventana con un clic, inmediatamente despliega la información en la ventana y se activa el botón de Modificar en la parte superior, al cual debe dar clic para iniciar los cambios.

Si desea cancelar la captura de la información que está llevando a cabo debe dar un clic en el botón **Cancelar**.

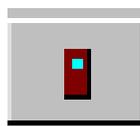
Si desea abandonar la aplicación de un clic en el botón de **Salir**.

Información requerida:

- **MÓDULO.-** NOMBRE DEL MÓDULO O UNIDAD, DEBE ESPECIFICARSE LA UBICACIÓN DEL MISMO, POR EJEMPLO (BUZÓN – UNIDAD DE EMERGENCIAS, MÓDULO – SALA DE LLEGADAS INTERNACIONALES, GARITA KM-21, ECT).
- **DIRECCIÓN.-** CALLE, NÚMERO EXTERIOR E INTERIOR, COLONIA, CP, ESTADO, MUNICIPIO, LOCALIDAD; DONDE SE ENCUENTRA EL MÓDULO O UNIDAD.
- **VIGENTE.-** PARA DETERMINAR QUE AÚN EXISTE EL MÓDULO O UNIDAD.
- **NO VIGENTE.-** CUANDO EL MÓDULO O UNIDAD DESAPARECE .

Si al dar un clic en el botón **Guardar** le envía el siguiente mensaje **“El campo XXXXX es requerido, favor de verificar su información”**, cierre la ventana del mensaje y digite la información requerida. Esto significa que el campo es obligatorio.

Para cerrar la sesión que inició sólo hay que dar un clic en el botón **Salir**.



Salir

7. REGISTRO DE LAS PETICIONES CIUDADANAS

7.1. Aspectos a considerar antes de iniciar el registro de las peticiones ciudadanas

Antes de iniciar el registro de las peticiones ciudadanas, es necesario que actualice el Catálogo de **Personal encargado** y de **Unidades Administrativas** que se encuentran en el módulo de **Mantenimiento** y tomar en cuenta lo siguiente con relación a los botones:

Para iniciar el registro de las peticiones de clic en el botón **Nuevo** y en forma automática se ubica el cursor en el primer campo requerido.

Para Guardar la información que se registró; tiene que tomar en cuenta los siguientes criterios:

- Aunque el botón **Guardar** se encuentra activo en la pestaña de expediente no nos permite guardar el registro hasta capturar los campos obligatorios en cada una de las pestañas.
- Si guarda estando en la pestaña de expediente, le solicitará el campo obligatorio siguiente y lo ubicará en la pestaña donde el dato es requerido.
- Si guarda al terminar de capturar los datos del **Denunciado** en peticiones sobre servidor público o bien en la pestaña de **Datos del Servicio** de peticiones sobre servicio, la máquina sólo asignará el folio y faltará por asignar **el No. de Control Interno**, esto debido a que aún no se le ha indicado a la máquina en la pestaña de **Clasificación** a que tipo de petición se refiere. En este caso una vez Guardado el registro se tendrá que Modificar para poder completar la información (como se verá más adelante).

Cabe mencionar que el registro que se capturó sin haberlo clasificado, aparecerá en el Grid o Listado de la pestaña de Expediente sin No. de Control Interno.

- Si se omitió capturar un dato obligatorio en alguna de las pestañas al **Guardar** el registro, la máquina abrirá una ventana con un mensaje indicándole el campo que le faltó capturar (**"El campo xxxxx es requerido, favor de verificar su información"**), al dar aceptar a la ventana automáticamente el sistema lo ubicará en la pestaña en donde falta el dato.

Lo mismo sucede si las fechas no llevan un orden cronológico (**"La fecha xxxxx no puede ser mayor a la fecha xxxxx" o bien "La fecha no es válida, favor de verificar su información"**) .

- Al estar registrando y pasar a la pestaña de Ciudadano o Denunciado se puede ver que en la parte superior de la ventana se activa el botón de **Nuevo**, al cual hay que dar un clic cada vez que deseemos iniciar el registro de cada uno de ellos y un clic en el botón de **Guardar** cada vez que terminemos de registrar la información requerida; esto no quiere decir que se esté guardando el registro completo, sólo se están guardando los datos del Ciudadano o en su caso del Denunciado. El mismo criterio se aplica para las conductas y subconductas de los servidores públicos presuntos responsables.

Lo recomendable es llevar a cabo una captura lineal de izquierda a derecha conforme al orden de las pestañas y **Guardar** hasta que se haya clasificado la petición.

Al iniciar una nueva sesión podrá observar que en el grid o listado de la pestaña de Expediente no aparece ningún registro, si desea desplegar información en este para modificarla tiene que dar un clic en el botón de **Buscar** que se encuentra en la parte superior de la ventana y se desplegará la siguiente ventana con los siguientes criterios de búsqueda.

Debe dar un clic en el circulo para determinar el tipo de búsqueda que va a realizar y escribir la información requerida.

Definido esto de un clic en el botón de **Consultar** que se encuentra en la parte inferior de la ventana, para que despliegue la información en el cuadro que esta del lado derecho de la ventana (esto sólo es una imagen de lo que se desplegará en el grid o listado por lo que no podrá seleccionar ningún registro en esta).

Después dar un clic en el botón de **Aceptar** que se encuentra en la parte inferior de la ventana, automáticamente lo ubicara en la pestaña de Expediente, en donde desplegará los registros resultado de su búsqueda.

Si se desea **Modificar** un registro, debe seleccionar éste en el Grid o listado que se encuentra en la parte inferior de la ventana de la pestaña **Expediente** y dar un clic en el mismo, inmediatamente despliega la información en la ventana y se activa el botón de **Modificar** en la parte superior, al cual debe dar clic para iniciar los cambios.

Una forma de poder identificar el registro que desea modificar en el Grid o listado es a través de Folio o No. de control interno que le asignó el sistema.

Si desea cancelar la captura de la información que está llevando a cabo debe dar un clic en el botón de **Cancelar**.

Si desea abandonar la aplicación debe dar un clic en el botón de **Salir**.

7.2. PETICIONES SOBRE SERVIDOR PÚBLICO

En la pantalla Menú Principal como segundo botón se encuentra el de **Peticiones Sobre Servidor Público**, en el que únicamente se podrá registrar información referente a Quejas y Denuncias.

Este módulo cuenta con seis pestañas: **Expediente, Origen y Hechos, Ciudadano, Denunciado, Clasificación de la Petición y Acumulación o Agregación de Folios**.

Los campos que se encuentran sombreados en color azul agua en todas las pestañas no pueden ser modificados directamente por el usuario son datos que asignará en forma automática el sistema.

Para iniciar el registro debe dar clic en el botón **Nuevo** y en forma automática se ubicará el cursor en el campo **F. PRESENTACIÓN** de la pestaña de **Expediente**.



7.2.1.

Pestaña



DEPENDENCIA O ENTIDAD.- Nombre de la dependencia a la que fue asignado el OIC.

FOLIO.- Número que asigna el sistema después de dar de alta una petición, este será un consecutivo sin importar el tipo de petición, es decir se tendrá del 1 al n por año.

El No. de folio se integra de 21 caracteres, de los cuales dos representan al sector, cinco la clave de la dependencia, tres a las regionales, cuatro al año y siete son el consecutivo.

NO. DE CONTROL INTERNO.- Número que asigna el sistema después de clasificar la petición, este será del 1 al n por cada tipo de petición y por año.

Se integra por dos letras que identifican el tipo de petición (“QU” Queja y “DE” Denuncia), cuatro caracteres que son el consecutivo, cuatro caracteres que representan el año y tres caracteres abiertos para que el usuario pueda hacer la subclasificación que desee.

FECHA DE PRESENTACIÓN.- Fecha en que el ciudadano presenta la petición a cualquier instancia, a través de cualquier medio.

HORA DE PRESENTACIÓN.- Hora y minutos en que el ciudadano presenta la petición a cualquier instancia, a través de cualquier medio.

FECHA DE RECEPCIÓN.- Fecha en que el Órgano Interno de Control recibe la petición presentada por el ciudadano.

HORA RECEPCIÓN.- En este campo se anota la hora y minutos en que se recibió la petición en el Órgano Interno de Control.

RESPONSABLE DE LA CAPTACIÓN.- Aquí se selecciona el nombre de la persona encargada de capturar todos los datos inherentes a la petición en el sistema.

FECHA DE INGRESO AL SISTEMA.- Fecha en que se registra en el sistema la petición.

RESPONSABLE DEL EXPEDIENTE.- En este espacio se selecciona el nombre de la persona encargada de dar seguimiento al expediente hasta su resolución.

ESTATUS.- En que etapa del procedimiento se encuentra la petición (captación, investigación, en responsabilidades y concluido).

TIPO DE EXPEDIENTE.- Es la característica del expediente en función de su trámite (normal, acumulado, maestro o agregado).

FECHA ÚLTIMO SEGUIMIENTO.- Fecha del registro de la última actuación.

FECHA ÚLTIMO ENVIÓ A SECODAM.- Fecha última de envió de información a la Dirección General de Atención Ciudadana (DGAC).

En la parte inferior de la pantalla, aparece lo que comúnmente se conoce como GRID o lista de conceptos, que no es otra cosa que la relación de todas y cada una de las peticiones que han sido capturadas con anterioridad.

7.2.2.

Pestaña



Peticiones sobre Servidor Público - Módulo OCI

Salir Nuevo Modificar Guardar Cancelar Buscar Seguimiento

Expediente **Origen y Hechos** Ciudadano Denunciado Clasificación de la Petición Acumulación o Agregación de Folios

DEPENDENCIA / ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

FOLIO: NO. CONTROL INTERNO:

ESTATUS: F. INGRESO SISTEMA: dd/mm/aaaa

RESPONSABLE DEL EXPEDIENTE:

Origen de la Petición

INSTANCIA: MÓD. O SUPER: MECANISMO:

MEDIO: CAÑAL:

PROGRAMA: TRÁMITE:

NO. DE DOCTO: FECHA DOCTO: FOLIO DE ORIGEN:

Hechos de la Petición

Fecha de los Hechos

ESPECIFICA APROXIMADA

dd/mm/aaaa INICIAL: dd/mm/aaaa FINAL: dd/mm/aaaa

Hora de los Hechos

ESPECIFICA APROXIMADA

hh:mm INICIAL: hh:mm FINAL: hh:mm

ESTADO: MUNICIPIO:

LOCALIDAD:

UBICACIÓN:

NARRACIÓN: ¿EXISTEN PRUEBAS?: Si No

ORIGEN DE LA PETICIÓN

INSTANCIA.- En esta ventana se selecciona el lugar donde fue recibida la petición (ejemplo: Dependencias o entidades de la APF., Órganos Interno de Control, DGAC, etc.).

MECANISMO.- Acciones que se realizan de manera interna y que generan peticiones, en este renglón se selecciona cual fue este mecanismo del cual se derivó la petición (ejemplo: Operativos de fiscalización, Resultados de Auditorías, Visitaduría, etc.).

MÓDULO O UNIDAD.- Son áreas de atención al público designadas para captación y recepción de peticiones ciudadanas que el OIC establece.

MEDIO.- En este renglón también se selecciona el medio por el cual el usuario se contacta con la dependencia o entidad (ejemplo: teléfono, correspondencia, medios electrónicos, etc.).

CANAL.- De acuerdo a la clasificación de Responsabilidades, vía por la cual entra la petición (ejemplo: Queja Ciudadana, Investigación Interna, etc.).

PROGRAMA.- Aquí se selecciona el programa bajo el cual se captó la petición.

TRÁMITE.- En este espacio se debe seleccionar el trámite que estaba haciendo el ciudadano cuando ocurrió la irregularidad (ejemplo: Permisos de importación, Internación al país, etc.).

NO. DE DOCTO.- Es el número de oficio con que se remite el expediente al OIC competente.

FECHA DOCTO.- Fecha del oficio con el que se turna el expediente por Incompetencia.

FOLIO DE ORIGEN.- Folio con el cual se registro la petición y el OIC se declaro Incompetente.

HECHOS DE LA PETICIÓN

Fecha de los Hechos

ESPECÍFICA.- Cuando se tenga la certeza de la fecha exacta en que ocurrieron los hechos debemos aplicar esta opción y llenar los espacios de día, mes y año en que ocurrieron los hechos.

APROXIMADA.- Cuando la fecha de los hechos sea aproximada debe llenar los campos de **Inicial** y **Final**.

Hora de los Hechos

ESPECÍFICA.- Indicar la hora y los minutos exactos en que ocurrieron los hechos. (Los días se deben tomar por 24 horas, es decir si el acontecimiento fue a las 3 de la tarde se deberá poner 15:00).

APROXIMADA.- Cuando no se conozca la hora y los minutos exactos de la conducta irregular se deberá elegir esta opción y llenar los campos **Inicial** y **Final**.

ESTADO.- En este espacio seleccione la Entidad Federativa donde ocurrieron los hechos.

MUNICIPIO.- Aquí se selecciona el nombre de la cabecera municipal donde se desarrollaron los hechos.

LOCALIDAD.- Aquí debe capturar el lugar, comunidad, ranchería, fraccionamiento, colonia, etc. donde ocurrieron los hechos.

UBICACIÓN.- En esta ventana se teclea información relativa al lugar exacto donde ocurrieron los hechos (ejemplo Aeropuerto de la Cd de México, Semáforo Fiscal, Ventanilla no. 22 de las oficinas...)

NARRACIÓN.- Sí dio un clic en este botón, se activa una ventana de texto libre donde se capturará toda la información referente a cómo sucedieron los hechos mediante una narración que tiene que estar ordenada por tiempo, lugar y circunstancia.

¿EXISTEN PRUEBAS?.- Esta función cuenta con dos opciones donde se puede contestar que **SI** cuando se cuente con las pruebas y **NO** cuando no se tenga material probatorio.

Al elegir la opción **SI** y dar un clic en el botón adjunto (que tiene como figura una carta y un sobre), se presentará la siguiente pantalla.

Nombre	1er. Apellido	2do. Apellido	Dirección

PRUEBAS DE LOS HECHOS

PRUEBAS TESTIMONIALES

NOMBRE.- Aquí de los nombres del testigo sin apellidos.

1er. APELLIDO.- Se captura el primer apellido del testigo.

2do. APELLIDO.- Se captura el segundo apellido del testigo.

TELÉFONO.- Se captura el número telefónico del testigo.

DIRECCIÓN.- Aquí se transcribe el domicilio del testigo.

OCUPACIÓN.- En este rubro se concentra la información relativa al empleo del testigo.

FECHA RECEPCIÓN.- En este campo se captura la fecha en que el testigo aporta su testimonio.

NOTA: Si desea capturar más testigos de clic en el botón **Nuevo**, ingrese los datos y al guardar el registro, aparecerán en la parte inferior de la pantalla donde se encuentra el GRID o lista.

PRUEBAS DOCUMENTALES Y OTRAS PRUEBAS

Al elegir cualquiera de las dos opciones se despliega la siguiente ventana.

The screenshot shows a software window titled "Pruebas de los Hechos". At the top, there is a menu bar with icons and labels for "Salir", "Nuevo", "Modificar", "Guardar", and "Cancelar". Below the menu bar, there are three tabs: "Testimoniales", "Documentales" (which is selected), and "Otras". The main content area is titled "Pruebas Documentales" and contains a form with the following elements:

- A label "FECHA DE RECEPCIÓN:" followed by a date input field showing a partial date and the format "dd/mm/aaaa".
- A label "ESPECIFIQUE:" followed by a large, empty text input area.
- A table at the bottom with two columns: "Fec. Recepción" and "Descripción". The table has several empty rows below the header.

Para dar de alta un nuevo Ciudadano de un clic en el botón **Nuevo** y se abrirá la siguiente ventana.

TIPO CIUDADANO.- Aquí seleccione al ciudadano que hace la petición éste puede ser persona física, persona moral o anónimo.

NOMBRE: En este renglón teclee el nombre del peticionario (sin apellidos).

1er APELLIDO.- Capture el primer apellido del ciudadano que hace la petición.

2do. APELLIDO.- Capture el segundo apellido del peticionario.

RFC Y HOMO.- Aquí se teclea el Registro Federal de Contribuyentes, así como la homoclave.

CURP.- En caso de que se tenga información sobre la Clave Única de Registro de Población del ciudadano, capture ésta.

ORGANIZACIÓN.- Nombre de la empresa u organización a la que representa el peticionario en caso de ser persona moral.

IDENTIFICACIÓN.- En este espacio capture los datos de la identificación oficial presentada por el ciudadano (credencial de elector, pasaporte, etc.).

CALLE.- Aquí debe poner el nombre de la calle donde radica el peticionario (únicamente el nombre ya que existen espacios donde debe capturar el número exterior e interior).

NO. EXTERIOR.- En este renglón teclee el número exterior del domicilio del ciudadano.

NO. INTERIOR.- En el caso de que el domicilio del ciudadano sea en un departamento o tenga un número interior, capture en este lugar ese número interior.

COLONIA.- Aquí se transcribe el nombre de la colonia del domicilio del ciudadano.

C.P.- En este espacio capture el Código Postal del domicilio del ciudadano.

PAÍS.- Aquí seleccione si el peticionario es nativo de los Estados Unidos Mexicanos o de otro país.

ESTADO.- Seleccione el nombre de la Entidad Federativa a la que pertenece el domicilio del peticionario.

MPIO/DELEG.- En este campo seleccione el nombre del municipio en caso de que sea un estado, y cuando se trate del Distrito Federal el nombre de la Delegación.

LOCALIDAD.- En este rubro teclee el nombre del lugar, comunidad o rancharía donde esté ubicado el domicilio del ciudadano.

TELÉFONO.- Capture el número telefónico del domicilio que nos proporcione el peticionario.

SEXO.- Aquí seleccione si el peticionario es hombre o mujer.

EDAD.- En el caso de que se cuente con la edad del peticionario, capture ésta.

Para dar de alta un nuevo Denunciado de un clic en el botón **Nuevo** y se abre la siguiente ventana.

TIPO DENUNCIADO.- En este espacio indique si el servidor público denunciado está identificado o no.

NOMBRE.- En este renglón debe teclear el nombre del servidor público denunciado (sin apellidos).

1er APELLIDO.- Teclee el primer apellido del servidor público.

2do. APELLIDO.- Teclee el segundo apellido del servidor público.

DEPENDENCIA/LABORA.- Aquí seleccione la dependencia donde labora el servidor público denunciado.

ADSCRIPCIÓN.- Área en que labora el servidor público (Unidad Administrativa).

PUESTO.- Teclee la información relativa al nivel estructural que tiene el servidor público.

FUNCIÓN.- En este renglón digite la actividad específica que realiza el servidor público dentro del área de adscripción.

DESCRIPCIÓN DEL VEHICULO.- Cuando la presunta irregularidad se haya cometido por un servidor público que porte un vehículo oficial se tiene que poner las características físicas de la unidad.

RFC Y HOMO.- Aquí teclee el Registro Federal de Contribuyentes del servidor público así como la homoclave.

No. GAFETE.- En este espacio digite el número del documento de identificación.

NACIONALIDAD.- Seleccione si el servidor público es nativo de los Estados Unidos Mexicanos o de otro país, los valores son Mexicana y Extrajera.

CURP.- En caso de que se tenga información sobre la Clave Única de Registro de Población del servidor público teclee esta aquí.

ESTADO.- Seleccione el nombre de la Entidad Federativa a la que pertenece el domicilio donde vive el servidor público.

MUNICIPIO.- En este renglón seleccione el nombre del municipio y cuando se trate del Distrito Federal el nombre de la Delegación.

CALLE.- Capture el nombre de la calle donde vive el servidor público (únicamente el nombre ya que existen espacios donde se debe capturar el número exterior e interior)

NO. EXT/INT.- En este renglón capture el número exterior e interior de donde vive el servidor público.

C.P.- En este espacio se captura el Código Postal del domicilio del servidor público.

COLONIA.- Aquí se transcribe el nombre de la colonia donde pertenece el domicilio del servidor público.

TELÉFONO.- Aquí teclee el número telefónico del domicilio del servidor público.

ESTADO CIVIL.- Aquí seleccione el estado civil del servidor público es decir si es soltero, casado, viudo, divorciado, etc.

ESCOLARIDAD.- En caso de tener información relativa al grado de estudios del servidor público seleccione ésta.

RASGOS FISONÓMICOS.- Si el peticionario no logra identificar el nombre del servidor público y proporciona las características físicas particulares del mismo, entre a la siguiente pantalla para especificar sus rasgos fisonómicos.

Peticiones sobre Servidor Público - Módulo OCI

Salir | Nuevo | Modificar | Guardar | Cancelar | Buscar | Seguimiento

Expediente | Origen y Hechos | Ciudadano | Denunciado | Clasificación de la Petición | Acumulación o Agregación de Folios

DEPENDENCIA / ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

FOLIO: NO. CONTROL INTERNO:

ESTATUS: F. INGRESO SISTEMA: dd/mm/aaaa

RESPONSABLE DEL EXPEDIENTE:

Datos del Denunciado

Rasgos Fisonómicos

Sexo: Mujer Hombre

Compleción: Delgada Regular Robusta

Tez: Morena Blanca Apiionada Negra

Color de Ojos: Negro Verde Café Claro Café Oscuro Azul

Cabello: Corto Mediano Largo Sin Cabello

Forma Cabello: Rizado Lacio

Color del Cabello: Negro Castaño Claro Pelirrojo Castaño Obsc. Rubio Otro

Nariz: Grande Chata Regular Pequeña Respingada Agulleña

Boca: Grande Mediana Pequeña

Ceja: Escaza Semipoblada Poblada

Edad Aprox.: Años

Est. Aprox.: Metros

Señas Particulares:

[Regresar](#)

Para salir de esta ventana y regresar a la pantalla del servidor público **Denunciado** de un clic en el botón **Regresar** que se encuentra en la parte inferior y guarde el registro.

Posteriormente asigne la (las) **Conducta** (s) en que incurrió el Servidor público, para esto selecciónelo en el grid o listado y de inmediato se habilitará un botón en la parte inferior de la ventana que dice **Conductas**.

Si requiere más de una conducta a un mismo servidor público, de nuevamente clic en el botón **Nuevo** registre la información y posteriormente de **Guardar**.

Para asignar la (las) conducta (s) a otro servidor público, de un clic en el botón de regresar y selecciónelo en el grid o listado, de clic en el botón de **Conductas** y repita los pasos anteriores.

Al terminar de clic en el botón de regresar y continúe con el registro.

7.2.5

Pestaña



Al elegir esta pestaña se despliega la siguiente ventana.

La imagen muestra una ventana de software con el título "Peticiones sobre Servidor Público - Módulo OCI". En la parte superior hay una barra de herramientas con botones: Salir, Nuevo, Modificar, Guardar, Cancelar, Buscar y Seguimiento. Debajo de esto hay una barra de pestañas con opciones: Expediente, Origen y Hechos, Ciudadano, Denunciado, "Clasificación de la Petición" (seleccionada), y Acumulación o Agregación de Folios. El contenido principal de la ventana está dividido en secciones:

- DEPENDENCIA / ENTIDAD:** SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA
- FOLIO:** [campo de texto]
- ESTATUS:** [campo de texto]
- RESPONSABLE DEL EXPEDIENTE:** [campo de texto]
- NO. CONTROL INTERNO:** [campo de texto]
- F. INGRESO SISTEMA:** [campo de texto] dd/mm/aaaa

Debajo de estas secciones, hay un sub-título "Clasificación de la Petición sobre Servidor Público" y tres campos de entrada:

- TIPO DE PETICIÓN:** [menú desplegable]
- FECHA DE CLASIFICACIÓN:** [campo de texto] dd/mm/aaaa
- SUPERVISOR DE LA CLASIFICACIÓN:** [menú desplegable]

TIPO DE PETICIÓN.- En este espacio debemos determinar si la petición es una Queja o una Denuncia.

FECHA DE CLASIFICACIÓN.- En este campo debe teclear el día, mes y año en que se catalogó la petición como queja o denuncia (Acuerdo de radicación)

SUPERVISOR DE LA CLASIFICACIÓN.- Seleccione el nombre del responsable de la dictaminación de la petición.

NOTA: una vez guardado el registro los datos de esta ventana no podrán ser modificados.

7.2.6

Pestaña



La última Pestaña de Peticiones sobre Servidor Público es Acumulación o Agregación de Folios.

Peticiones sobre Servidor Público - Módulo OCI

Salir Nuevo Modificar Guardar Cancelar Buscar Seguimiento

Expediente Origen y Hechos Ciudadano Denunciado Clasificación de la Petición **Acumulación o Agregación de Folios**

DEPENDENCIA / ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

FOLIO: NO. CONTROL INTERNO: dd/mm/aaaa

ESTATUS: F. INGRESO SISTEMA: dd/mm/aaaa

RESPONSABLE DEL EXPEDIENTE:

Acumulación de Folios

Folio(s) coincidentes

Folio	Conducta(s)	Fecha de los Hechos	Denunciado(s)

FOLIO A ACUMULAR: FECHA DE ACUMULACIÓN: dd/mm/aaaa

FOLIO(S) ACUMULADOS O AGREGADOS:

Folio	Fecha de Acuerdo	Tipo de Expediente

➤ Agregar

➤ Acumular

Elaborar acuerdo



Seleccione en la pestaña de expediente el folio al cual va acumular o agregar su último expediente de un clic en la pestaña de Acumulación o Agregación y aparecerá en el grid o lista (parte media de la pantalla), las peticiones que coinciden en el nombre del servidor público denunciado.

FECHA DE ACUMULACIÓN O AGREGACIÓN.- En este espacio se captura el día, mes y año en que se hace la acumulación o agregación de peticiones.

Para poder acumular o agregar seleccione el registro con un clic y de inmediato se habilitan los botones que se encuentran en la parte inferior izquierda de la ventana; de un clic sobre el botón de la acción que desea realizar, y en forma automática aparecen en el grid o listado que se encuentra del lado derecho de los botones.

Es importante tener en cuenta que la agregación o acumulación de un expediente debe ser sobre el más antiguo, por lo que antes de acumular o agregar, busque en el Grid de la Pestaña de **Expediente** el primero que se registró.

Asimismo hay que tener en cuenta que los expedientes acumulados o agregados ya no los verá en el módulo de seguimiento de petición sobre servidor público, debido a que estos quedan ligados al expediente con el que se les acumuló (Maestro) y cuando se resuelva, automáticamente estos quedarán resueltos.

Como se mencionó anteriormente en la Pag. 39 el campo tipo de expediente que se encuentra en la pestaña de Expediente nos indicará si el registro es Acumulado, Agregado, Maestro o Normal.

7.3.- PETICIONES SOBRE SERVICIOS

Este módulo cuenta con cinco cejas o pestañas: **Expediente**, **Origen y Hechos**, **Ciudadano**, **Datos sobre el Servicio** y **Clasificación de la Petición**.

Los campos que se encuentran sombreados en color azul agua en todas las pestañas no pueden ser modificados por el usuario; estos son datos que asigna en forma automática el sistema.

Para iniciar el registro de clic en el botón **Nuevo** y en forma automática se ubica el cursor en el campo **F. PRESENTACIÓN** de la pestaña de **Expediente**.

7.3.1

Pestaña



Peticiones sobre Servicio. Módulo OCI

Salir Nuevo Modificar Guardar Cancelar Buscar Seguimiento

Expediente Origen y Hechos Ciudadano Datos s/servicio Clasificación de la Petición

PETICIONES SOBRE SERVICIO

DEPENDENCIA / ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

FOLIO: [] NO. DE CONTROL INTERNO: []

F. DE PRESENTACIÓN: [] dd/mm/aaaa HORA DE PRESENTACIÓN: [] hh:mm

F. DE RECEPCIÓN: [] dd/mm/aaaa HORA DE RECEPCIÓN: [] hh:mm

F. INGRESO AL SISTEMA: [] dd/mm/aaaa

RESP. DE LA CAPTACIÓN: []

RESP. DEL EXPEDIENTE: []

ESTATUS: []

INFORMACIÓN ADICIONAL DEL EXPEDIENTE

TIPO DE EXPEDIENTE: [] F. ÚLTIMO SEGUIMIENTO: [] dd/mm/aaaa

F. ÚLTIMO MOVIMIENTO: [] dd/mm/aaaa F. ÚLTIMO ENVÍO A SECODAM: [] dd/mm/aaaa

Folio	No. de Control	F. Recepción	F. Captura

DEPENDENCIA O ENTIDAD.- Nombre de la dependencia a la que fue asignado el OIC.

FOLIO.- Número que asigna el sistema después de dar de alta una petición, este será un consecutivo sin importar el tipo de petición, es decir se tendrá del 1 al n por año.

El No. De folio se integra de 21 caracteres, de los cuales dos representan al sector, cinco la clave de la dependencia, tres a las regionales, cuatro al año y siete son el consecutivo.

NO. DE CONTROL INTERNO.- Número que asigna el sistema después de clasificar la petición, este será del 1 al n por cada tipo de petición y por año.

Se integra por dos letras que identifican al tipo de petición (“SI” Seguimiento de Irregularidad, “SO” Solicitud, “SU” Sugerencia o “RE” Reconocimiento), cuatro caracteres que son el consecutivo, cuatro caracteres que representan el año y tres caracteres abiertos para que el usuario pueda hacer la subclasificación que desee.

FECHA DE PRESENTACIÓN.- Fecha en que el ciudadano presenta la petición a cualquier instancia, a través de cualquier medio.

HORA DE PRESENTACIÓN.- Hora y minutos en que el ciudadano presenta la petición a cualquier instancia, a través de cualquier medio.

FECHA DE RECEPCIÓN.- Fecha en que el Órgano Interno de Control recibe la petición presentada por el ciudadano.

HORA RECEPCIÓN.- En este campo se anota la hora y minutos en que se recibió la petición en el Órgano Interno de Control.

FECHA DE INGRESO AL SISTEMA.- Fecha en que se registra en el sistema la petición.

RESPONSABLE DE LA CAPTACIÓN.- En este seleccione el nombre de la persona encargada de capturar todos los datos inherentes a la petición en el sistema.

RESPONSABLE DEL EXPEDIENTE.- En este seleccione el nombre de la persona encargada de dar seguimiento al expediente hasta su resolución.

ESTATUS.- Etapa en la que se encuentra la petición (captación, investigación, en responsabilidades y concluido).

TIPO DE EXPEDIENTE.- Es la característica del expediente en función de su trámite (normal, acumulado, maestro y agregado).

FECHA ÚLTIMO MOVIMIENTO.- Fecha del registro de la última actuación.

FECHA ÚLTIMO SEGUIMIENTO.- Fecha del registro de la última actuación en seguimiento.

FECHA ÚLTIMO ENVIÓ A SECODAM.- Fecha última de envío de información a la Dirección General de Atención Ciudadana (DGAC).

En la parte inferior de la pantalla, aparece lo que comúnmente se conoce como GRID o lista de conceptos, que no es otra cosa que la relación de todas y cada una de las peticiones que han sido capturadas con anterioridad.

7.3.2

Pestaña



Peticiones sobre Servicio. Módulo OCI

Salir Nuevo Modificar Guardar Cancelar Buscar Seguimiento

Expediente | **Origen y Hechos** | Ciudadano | Datos s/servicio | Clasificación de la Petición

DEPENDENCIA / ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

FOLIO: [] NO. DE CONTROL INTERNO: []

ESTATUS: [] F. INGRESO AL SISTEMA: [] dd/mm/aaaa

RESPONSABLE SEGUIMIENTO: []

Origen de la Petición

INSTANCIA: []

MEC. DE FISC. : []

MÓDULO O SUPER: []

MEDIO: []

PROGRAMA: []

Hechos de la Petición

Fecha de los Hechos

ESPECÍFICA APROXIMADA

[] dd/mm/aaaa INICIAL: [] dd/mm/aaaa FINAL: [] dd/mm/aaaa

Hora de los Hechos

ESPECÍFICA APROXIMADA

[] hh:mm INICIAL: [] hh:mm FINAL: [] hh:mm

ESTADO: [] MUNICIPIO: []

LOCALIDAD: []

UBICACIÓN: []

NARRACIÓN: []



ORIGEN DE LA PETICIÓN

INSTANCIA.- En este campo seleccione el lugar donde fue recibida la petición (ejemplo: Dependencias o entidades de la APF., Órganos Interno de Control, DGAC, etc.).

MECANISMO.- Acciones que se realizan de manera interna y que generan peticiones, seleccione cual fue este mecanismo del cual se derivó la petición (ejemplo: Operativos de fiscalización, Resultados de Auditorías, Visitaduría, etc.).

MÓDULO O UNIDAD.- Son áreas de atención al público designadas para captación y recepción de peticiones ciudadanas que el OIC establece.

MEDIO.- En este campo también seleccione el medio por el cual el usuario se contacta con la dependencia o entidad (ejemplo: teléfono, correspondencia, medios electrónicos, etc.).

PROGRAMA.- Seleccione el programa bajo el cual se captó la petición.

HECHOS DE LA PETICIÓN

Fecha de los Hechos

ESPECIFICA.- Cuando se tenga la certeza de la fecha exacta en que ocurrieron los hechos, debe aplicar esta opción y llenar los espacios de día, mes y año en que ocurrieron los hechos.

APROXIMADA.- Cuando la fecha de los hechos sea aproximada seleccione ésta y capture el campo **Inicial** y **Final**.

Hora de los Hechos

ESPECIFICA.- Teclee la hora y los minutos exactos en que ocurrieron los hechos. (Los días se deben tomar por 24 horas, es decir si el acontecimiento fue a las 3 de la tarde se deberá poner 15:00).

APROXIMADA.- Cuando no se conozca la hora y los minutos exactos de la conducta irregular debe elegir esta opción y llene los campos **Inicial** y **Final**.

Para dar de alta un nuevo Ciudadano de un clic en el botón **Nuevo** y se abrirá la siguiente ventana.

TIPO CIUDADANO.- Seleccione el tipo de ciudadano que hace la petición el cual puede ser persona física, persona moral o anónimo.

NOMBRE: En este renglón teclee el nombre del peticionario (sin apellidos).

1er APELLIDO.- Capture el primer apellido del ciudadano que hace la petición.

2do. APELLIDO.- Capture el segundo apellido del peticionario.

RFC Y HOMO.- Teclee el Registro Federal del Contribuyentes así como la homoclave.

CURP.- En caso de que se tenga información sobre la Clave Única de Registro de Población del ciudadano teclee ésta.

ORGANIZACIÓN.- Nombre de la empresa u organización a la que representa el peticionario en caso de ser una persona moral.

IDENTIFICACIÓN.- Capture los datos de la identificación oficial con la que se acredita el ciudadano (credencial de elector, pasaporte, etc.).

CALLE.- Aquí debe teclear el nombre de la calle donde radica el peticionario.

NO. EXTERIOR.- En este renglón teclee el número exterior del domicilio del ciudadano.

NO. INTERIOR.- En el caso de que el domicilio del ciudadano sea en un departamento o tenga un número interior, capture en este lugar ese número interior.

COLONIA.- Teclee el nombre de la colonia del domicilio del ciudadano.

C.P.- En este espacio capture el Código Postal del domicilio del ciudadano.

PAÍS.- Seleccione si el peticionario es nativo de los Estados Unidos Mexicanos o de otro país.

ESTADO.- Seleccione el nombre de la Entidad Federativa a la que pertenece el domicilio del peticionario.

MPIO/DELEG.- Seleccione el municipio en caso de que sea un estado, y cuando se trate del Distrito Federal el nombre de la Delegación.

LOCALIDAD.- En este teclee el nombre del lugar, comunidad o ranchería donde esté ubicado el domicilio del ciudadano.

TELÉFONO.- Teclee el número telefónico que nos proporcione el peticionario.

SEXO.- Seleccione si el peticionario es hombre o mujer.

EDAD.- Capture la edad del peticionario.

LABORA EN.- En este campo seleccione la dependencia donde trabaja el ciudadano peticionario (este campo está relacionado con Ocupación, y solo se utiliza cuando se trata de un servidor público).

OCUPACIÓN.- Seleccione la actividad principal del peticionario.

NACIONALIDAD.- Seleccione si el peticionario es Extranjero o Mexicano.

ESCOLARIDAD.- Cuando dispongamos de información relativa al nivel máximo de estudios del ciudadano seleccione ésta.

CORREO ELECTRÓNICO.- Si el ciudadano tiene correo electrónico, en este espacio teclee la dirección del e-mail o correo electrónico.

7.3.4

Pestaña



Al entrar a esta pestaña se despliega la siguiente pantalla.

Peticiones sobre Servicio. Módulo OCI

Salir Nuevo Modificar Guardar Cancelar Buscar Seguimiento

Expediente Origen y Hechos Ciudadano **Datos s/servicio** Clasificación de la Petición

DEPENDENCIA / ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

FOLIO: **NO. DE CONTROL INTERNO:**

ESTATUS: CAPTACION **F. INGRESO AL SISTEMA:** 24/10/2001 dd/mm/aaaa

RESPONSABLE SEGUIMIENTO:

Datos Sobre el Servicio

ÁREA RESPONSABLE:

TRÁMITE O SERVICIO QUE ORIGINÓ LA PETICIÓN:

Datos del Servidor Público que Prestó el Servicio

NOMBRE:

PRIMER APELLIDO:

SEGUNDO APELLIDO:

PUESTO QUE DESEMPEÑA:

LUGAR DE ADSCRIPCIÓN:

ÁREA DE RESPONSABLE.- Área responsable del servicio o trámite al que se refiere la petición.

TRÁMITE O SERVICIO QUE ORIGINO LA PETICIÓN.- En este campo seleccione el trámite o servicio que originó la petición.

Datos del Servidor Público que Prestó el Servicio

NOMBRE.- En este renglón capture el nombre sin apellidos del servidor público que presto el servicio.

PRIMER APELLIDO.- Capture el primer apellido del servidor que presta el servicio público

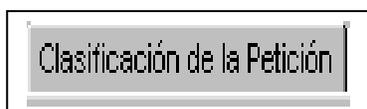
SEGUNDO APELLIDO.- Capture el segundo apellido del servidor público que otorgó el servicio.

PUESTO QUE DESEMPEÑA.- Capture el cargo que tiene en la dependencia el servidor público.

LUGAR DE ADSCRIPCIÓN.- Seleccione el área donde se encuentra adscrito el servidor público que presto el servicio (Unidad Administrativa).

7.3.5.

Pestaña



Al elegir esta pestaña se despliega la siguiente ventana.

Peticiones sobre Servicio. Módulo OCI

Salir | Nuevo | Modificar | Guardar | Cancelar | Buscar | Seguimiento

Expediente | Origen y Hechos | Ciudadano | Datos s/servicio | **Clasificación de la Petición**

DEPENDENCIA / ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

FOLIO: **NO. DE CONTROL INTERNO:**

ESTATUS: CAPTACION **F. INGRESO AL SISTEMA:** 24/10/2001 dd/mm/aaaa

RESPONSABLE SEGUIMIENTO:

Clasificación de la Petición:

TIPO DE PETICIÓN:

FECHA DE CLASIFICACIÓN: dd/mm/aaaa

SUPERVISOR DE LA CLASIFICACIÓN:

TIPO DE PETICIÓN.- Seleccione si la petición es un Seguimiento de irregularidad, Sugerencia, Solicitud, o Reconocimiento.

FECHA DE CLASIFICACIÓN.- Teclee el día, mes y año en que se clasificó la petición sobre servicio.

SUPERVISOR DE LA CLASIFICACIÓN.- Seleccione el nombre del supervisor de la clasificación.

NOTA: Una vez guardado el registro los datos de esta ventana no podrán ser modificados.

8. SEGUIMIENTO DE PETICIÓN SOBRE SERVIDOR PÚBLICO

Existen dos formas para entrar al modulo de seguimientos:

1. A través del Menú principal del SEAC, en el botón que dice Seguimiento de petición sobre servidor público.
2. O bien en la pestaña de Expediente del módulo de registro.

En ambos casos identifique en el grid o listado el número de folio o de Control interno al que le va a dar algún seguimiento, de clic sobre éste y posteriormente sobre el botón que dice **Seguimiento** y se abre la siguiente ventana.

Seguimiento de Queja o Denuncia

Salir Nuevo Modificar Guardar Cancelar

DEPENDENCIA / ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

FOLIO: 060631700020010000012 NO. DE CONTROL INTERNO: QU-0012/2001

ESTATUS: INVESTIGACIÓN FECHA DE RECEPCIÓN: 24/01/2001 dd/mm/aaaa

RESPONSABLE DEL EXPEDIENTE: RAFAEL URBINA MORALES

DEJUICIADOS:

SEGUIMIENTO DE LA QUEJA O DENUNCIA

- SEGUIMIENTO DE LA QUEJA O DENUNCIA
 - RECEPCIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA
 - ANÁLISIS, ELAB. DEL ACUERDO CORRESP. Y COMUNICACIÓN AL QUEJOSO O DENUNCIANTE
 - INICIO DE LA INVESTIGACIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA
 - RATIFICACIÓN Y/O AMPLIACIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA
 - RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN
 - CITATORIO Y COMPARECENCIA
 - ANÁLISIS DE ELEMENTOS PROBATORIOS
 - DETERMINACIÓN Y ELABORACIÓN DEL ACUERDO CORRESPONDIENTE
 - DETERMINACIÓN Y ELABORACIÓN DEL ACUERDO CORRESPONDIENTE

El seguimiento de Queja o Denuncia consta de tres carpetas:

1. Recepción de la Queja o Denuncia.
2. Inicio de la Investigación de la Queja o Denuncia.
3. Determinación y Elaboración del Acuerdo Correspondiente.

Cada carpeta consta a su vez de las actividades o semáforos necesarios para cumplir con el seguimiento correspondiente.

Para entrar en alguna de las actividades del seguimiento de la queja o denuncia de doble clic en el semáforo deseado.

Para iniciar la captura de un clic en el botón **Nuevo**, si quiere modificar los datos del seguimiento elegido de un clic en el botón **Modificar** y después de modificar o registrar la información de un clic en el botón **Guardar**. Cuando se graba información de una actividad, el semáforo cambia de rojo obscuro a verde.

8.1 Recepción de la Queja o Denuncia

-  Análisis, Elaboración de Acuerdo correspondiente y comunicación al Quejoso o Denunciante.

Seguimiento de Queja o Denuncia			
<p>Salir Nuevo Modificar Guardar Cancelar</p>			
DEPENDENCIA / ENTIDAD:	SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA		
FOLIO:	060631700020010000012	NO. DE CONTROL INTERNO:	QU-0012/2001
ESTATUS:	INVESTIGACION	FECHA DE RECEPCION:	24/01/2001 dd/mm/aaaa
RESPONSABLE DEL EXPEDIENTE:	RAFAEL URBINA MORALES		
DEIUNCIADOS:	<input type="text"/>		
SEGUIMIENTO DE LA QUEJA O DENUNCIA			
<ul style="list-style-type: none"> SEGUIMIENTO DE LA QUEJA O DENUNCIA <ul style="list-style-type: none"> RECEPCION DE LA QUEJA O DENUNCIA <ul style="list-style-type: none">  ANÁLISIS, ELAB. DEL ACUERDO CORRESP. Y COMUNICACIÓN AL QUEJOSO O DENUNCIANTE  INICIO DE LA INVESTIGACIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA <ul style="list-style-type: none">  RATIFICACIÓN Y/O AMPLIACIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA  RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN  CITATORIO Y COMPARECENCIA  ANÁLISIS DE ELEMENTOS PROBATORIOS  DETERMINACIÓN Y ELABORACIÓN DEL ACUERDO CORRESPONDIENTE <ul style="list-style-type: none">  DETERMINACIÓN Y ELABORACIÓN DEL ACUERDO CORRESPONDIENTE 			
Análisis, Elaboración del Acuerdo Correspondiente y Comunicación al Quejoso o Denunciante			
ACUERDO:	ACUERDO DE INICIO		
FECHA DE RECEPCION EN EL OIC:	24/01/2001 dd/mm/aaaa	FECHA DE ACUERDO:	25/06/2001 dd/mm/aaaa
FECHA DE COMUNICACIÓN:	25/06/2001 dd/mm/aaaa	NO. OFICIO DE LA COMUNIC:	DF.01/24
JUSTIFICACIÓN DEL ACUERDO:			
SE CONTARON CON ELEMENTOS SUFICIENTES PARA INICIAR INVESTIGACION			
OBSERVACIONES			
<input type="text"/>			

ACUERDO.- En este campo seleccione el tipo de acuerdo, que puede ser: Acuerdo de Inicio, de Improcedencia, de Incompetencia o de Acumulación.

FECHA DE RECEPCIÓN EN EL OIC.- Esta fecha la da en forma automática el sistema para que el usuario la tome como referencia.

FECHA DE ACUERDO.- En este campo teclee la fecha en que se emitió el acuerdo correspondiente. Esta fecha debe ser mayor o igual a la fecha de recepción en el OIC.

FECHA DE COMUNICACIÓN.- Teclee la fecha en que el Órgano Interno de Control emite el oficio de notificación al peticionario del acuerdo. Esta fecha debe ser mayor o igual a la Fecha del acuerdo.

NÚMERO DEL OFICIO DE LA COMUNICACIÓN.- Teclee el número del oficio de notificación al peticionario del acuerdo.

JUSTIFICACIÓN DEL ACUERDO: En este cuadro fundamente y motive el acuerdo al que se haya llegado.

OBSERVACIONES.- Si hay alguna observación en esta ventana de texto libre se teclea.

Cuando determina que no es de su competencia el expediente, seleccione acuerdo de **Incompetencia**, se activa del lado derecho un botón que dice **TURNADO**; para accederlo primero llene los demás datos como es fecha del acuerdo, fecha de comunicación, justificación etc...,

Posteriormente de doble clic en el botón de **TURNADO** y aparece la siguiente pantalla:

The screenshot shows the 'Seguimiento de Queja o Denuncia' application window. The top menu bar includes 'Salir', 'Nuevo', 'Modificar', 'Guardar', and 'Cancelar'. The main form contains the following fields:

- DEPENDENCIA / ENTIDAD:** SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA
- FOLIO:** 060631700020010000012
- NO. DE CONTROL INTERNO:** QU-001 2/2001
- ESTATUS:** INVESTIGACIÓN
- FECHA DE RECEPCIÓN:** 24/01/2001 dd/mm/aaaa
- RESPONSABLE DEL EXPEDIENTE:** RAFAEL URBINA MORALES
- DENUENCIADOS:** (dropdown menu)

The central section, titled 'SEGUIMIENTO DE LA QUEJA O DENUNCIA', displays a tree view of process steps:

- RECEPCIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA
- ANÁLISIS, ELAB. DEL ACUERDO CORRESP. Y COMUNICACIÓN AL QUEJOSO O DENUNCIANTE
- INICIO DE LA INVESTIGACIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA
- RATIFICACIÓN Y/O AMPLIACIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA
- RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN
- CITATORIO Y COMPARECENCIA
- ANÁLISIS DE ELEMENTOS PROBATORIOS
- DETERMINACIÓN Y ELABORACIÓN DEL ACUERDO CORRESPONDIENTE
- DETERMINACIÓN Y ELABORACIÓN DEL ACUERDO CORRESPONDIENTE

The bottom section, 'Determinación y Elaboración del Acuerdo Correspondiente', features a dropdown menu for 'ACUERDO:' set to 'ACUERDO DE INCOMPETENCIA' and a 'TURNADO' button. Below this is a table with two columns: 'Dependencia' and 'Fecha de Turno'. The table is currently empty.

A 'Regresar' button is located at the bottom right of the window.

Como la incompetencia se puede dirigir a varias dependencias, cada vez que se requiera registrar una; de un clic en el botón **Nuevo** que se encuentra en la parte superior de la ventana anterior y se despliega la siguiente ventana en ésta debe registrar la siguiente información:

This screenshot shows the same application window, but with the 'Turnado' section expanded. The fields are identical to the previous screenshot. The 'ACUERDO:' dropdown is still set to 'ACUERDO DE INCOMPETENCIA'. The 'TURNADO' button is now active. The 'Turnado' section contains the following fields:

- DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD A DONDE SE TURNA:** (dropdown menu)
- FECHA DE TURNO:** dd/mm/aaaa
- NO. DE DOCUMENTO:** (text input field)

A 'Regresar' button is located at the bottom right of the window.

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD DONDE SE TURNA.- En este campo seleccione el nombre de la Dependencia o Entidad Federativa adonde se turna la petición, en caso de ser otros poderes, seleccione la opción otros y se desplegará otra ventana en donde debe especificar el nombre de la misma.

FECHA DE TURNO.- Capture el día, mes y año en que se envió la petición a la Contraloría competente. Esta fecha debe ser mayor o igual a la fecha del acuerdo de Incompetencia.

NÚMERO DE DOCUMENTO.- En esta ventana teclee el número del oficio con el cual turna la petición a la Dependencia.

Si la petición la va a turnar a una Contraloría Estatal o bien a otros poderes (Tribunales, Legislaturas etc..) seleccione dentro de Dependencias y/o Entidades el concepto **Otros** y despliegue una ventana en la parte inferior en ésta especifique a qué gobierno u otro poder lo va a turnar.

Registrados los datos, de clic en **Guardar** para que se graven los mismos.

El botón **Regresar** que se encuentra en la parte inferior derecha, sirve para regresar a la pantalla anterior una vez que terminó de capturar la información requerida.

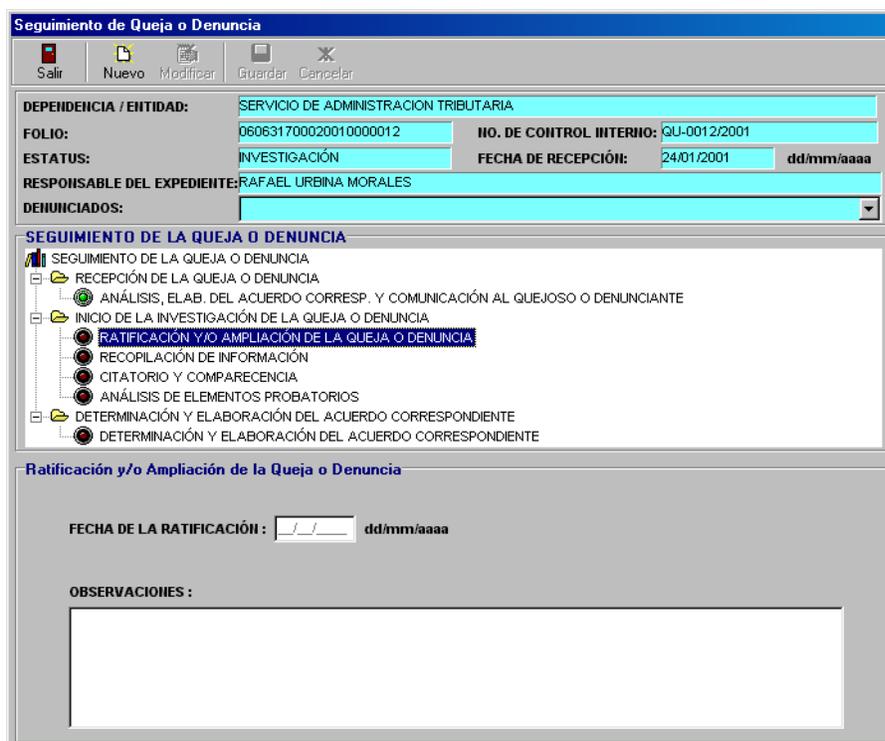
Si estando en esta etapa determina elaborar un acuerdo de **Acumulación**, se abre una ventana preguntando a qué folio se va a acumular, únicamente hay que hacer la indicación llenar los campos que son requeridos y **Guardar**. Este folio queda en Tipo de Expediente como acumulado.

Folio	No. de Control Interno
20200000020010000045	DE-0045/2001
20200000020010000050	QU-0050/2001

Aceptar Cancelar

8.2. Inicio de la investigación de la Queja o Denuncia

Ratificación y/o Ampliación de la Queja o Denuncia



Seguimiento de Queja o Denuncia

Salir Nuevo Modificar Guardar Cancelar

DEPENDENCIA / ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

FOLIO: 060631700020010000012 NO. DE CONTROL INTERNO: QU-0012/2001

ESTATUS: INVESTIGACIÓN FECHA DE RECEPCIÓN: 24/01/2001 dd/mm/aaaa

RESPONSABLE DEL EXPEDIENTE: RAFAEL URBINA MORALES

DENUNCIADOS:

SEGUIMIENTO DE LA QUEJA O DENUNCIA

- SEGUIMIENTO DE LA QUEJA O DENUNCIA
 - RECEPCIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA
 - ANÁLISIS, ELAB. DEL ACUERDO CORRESP. Y COMUNICACIÓN AL QUEJOSO O DENUNCIANTE
 - INICIO DE LA INVESTIGACIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA
 - RATIFICACIÓN Y/O AMPLIACIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA**
 - RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN
 - CITATORIO Y COMPARECENCIA
 - ANÁLISIS DE ELEMENTOS PROBATORIOS
 - DETERMINACIÓN Y ELABORACIÓN DEL ACUERDO CORRESPONDIENTE
 - DETERMINACIÓN Y ELABORACIÓN DEL ACUERDO CORRESPONDIENTE

Ratificación y/o Ampliación de la Queja o Denuncia

FECHA DE LA RATIFICACIÓN: dd/mm/aaaa

OBSERVACIONES:

FECHA DE LA RATIFICACIÓN.- En este espacio anote el día, mes y año en que se levanta el acta de ratificación de la petición por parte del ciudadano. Esta fecha debe ser mayor o igual a la Fecha del Acuerdo.

OBSERVACIONES.- En este cuadro se captura todos los datos del ciudadano para ampliar su petición inicial. En caso de que sean los mismos datos los de la ratificación y los de la petición inicial, se debe poner en este rubro que se ratificó en todas y cada una de sus partes la petición original.

FECHA 1a. ACTUACIÓN.- Aquí el sistema nos muestra la fecha de la primera actuación que se le dio a la queja o denuncia. La información de este campo la toma automáticamente de las actuaciones que se van registrando en el Sistema.

FECHA ÚLTIMA ACTUACIÓN.- En este espacio el SEAC presenta la fecha de la última actuación que se dio a la queja o denuncia. La información de este campo la toma automáticamente de las actuaciones que se van registrando en el Sistema.

Actuaciones y Diligencias

FECHA DE ELABORACIÓN.- Día, mes y año en que fue practicada la actuación. Esta fecha debe ser mayor o igual a la Fecha del Acuerdo.

REQUERIMIENTO.- Qué fue lo que solicitó el Órgano Interno de Control.

DIRIGIDO A:- A quién fue dirigido el requerimiento.

CONTESTACIÓN.- En qué términos fue contestada la información requerida.

FECHA DE CONTESTACIÓN.- Fecha en que el requerido generó información al OIC. Esta fecha debe ser mayor o igual a la Fecha de Elaboración.

En el GRID o lista que aparece en la parte inferior de la primer pantalla al accesar el botón de "Recopilación de Información", muestra la relación que se han dado, si desea ver la información que se recopiló, de doble clic en el renglón correspondiente y le aparecerá la segunda en donde sólo podrá consultar; si quiere modificarla regrese y de clic sobre el registro y luego clic en el botón de Modificar.

ACUERDO DE TRÁMITE.- Fecha en la que se elaboró el acuerdo de Trámite y descripción del mismo.

8.2.

 Citatorio y Comparecencia

Seguimiento de Queja o Denuncia

Salir Nuevo Modificar Guardar Cancelar

DEPENDENCIA / ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

FOLIO: 060631700020010000012 NO. DE CONTROL INTERIO: QU-0012/2001

ESTATUS: INVESTIGACIÓN FECHA DE RECEPCIÓN: 24/01/2001 dd/mm/aaaa

RESPONSABLE DEL EXPEDIENTE: RAFAEL URBINA MORALES

DENUNCIADOS:

SEGUIMIENTO DE LA QUEJA O DENUNCIA

- SEGUIMIENTO DE LA QUEJA O DENUNCIA
 - RECEPCIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA
 - ANÁLISIS, ELAB. DEL ACUERDO CORRESP. Y COMUNICACIÓN AL QUEJOSO O DENUNCIANTE
 - INICIO DE LA INVESTIGACIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA
 - RATIFICACIÓN Y/O AMPLIACIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA
 - RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN
 - CITATORIO Y COMPARECENCIA**
 - ANÁLISIS DE ELEMENTOS PROBATORIOS
 - DETERMINACIÓN Y ELABORACIÓN DEL ACUERDO CORRESPONDIENTE
 - DETERMINACIÓN Y ELABORACIÓN DEL ACUERDO CORRESPONDIENTE

Citatorio y Comparecencia

Fecha de Citatorio	Fecha del Acta Administrativa

Esta pantalla tiene un Grid o listado en la que se enlistan los citatorios, para iniciar o registrar otro dar clic en el botón **Nuevo** y se despliega la siguiente ventana.

Seguimiento de Queja o Denuncia

Salir Nuevo Modificar Guardar Cancelar

DEPENDENCIA / ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

FOLIO: 060631700020010000012 NO. DE CONTROL INTERIO: QU-0012/2001

ESTATUS: INVESTIGACIÓN FECHA DE RECEPCIÓN: 24/01/2001 dd/mm/aaaa

RESPONSABLE DEL EXPEDIENTE: RAFAEL URBINA MORALES

DENUNCIADOS:

SEGUIMIENTO DE LA QUEJA O DENUNCIA

- SEGUIMIENTO DE LA QUEJA O DENUNCIA
 - RECEPCIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA
 - ANÁLISIS, ELAB. DEL ACUERDO CORRESP. Y COMUNICACIÓN AL QUEJOSO O DENUNCIANTE
 - INICIO DE LA INVESTIGACIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA
 - RATIFICACIÓN Y/O AMPLIACIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA
 - RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN
 - CITATORIO Y COMPARECENCIA
 - ANÁLISIS DE ELEMENTOS PROBATORIOS
 - DETERMINACIÓN Y ELABORACIÓN DEL ACUERDO CORRESPONDIENTE
 - DETERMINACIÓN Y ELABORACIÓN DEL ACUERDO CORRESPONDIENTE

Citatorio y Comparecencia

FECHA DEL CITATORIO: dd/mm/aaaa FECHA DEL ACTA ADMVA DE COMPARECENCIA: dd/mm/aaaa

OBSERVACIÓN Y/O DECLARACIONES:

PRUEBAS PRESENTADAS POR:

OIC Denunciado Ciudadano Regresar

FECHA DEL CITATORIO.- Día, mes y año del citatorio. Esta fecha debe ser mayor o igual a la Fecha del Acuerdo.

FECHA DEL ACTA ADMINISTRATIVA DE COMPARECENCIA.- Día, mes y año del acta.

OBSERVACIONES Y/O DECLARACIONES.- En este cuadro se capture todos los datos del ciudadano para ampliar su petición inicial. En caso de que sean los mismos datos los de la ratificación y los de la declaración inicial, debe decir que se ratificó en todas y cada una de sus partes la declaración original.

En la parte inferior de esta ventana se encuentran tres botones **OIC**, **Denunciado** y **Ciudadano** que hacen referencia a pruebas presentadas por estos actores, al dar un clic en cualquiera de estos tres botones se abre una pantalla con los mismos campos, en donde se capta la información relativa a tres tipos diferentes de pruebas: **Testimoniales**, **Documentales** y **Otras**.

The screenshot shows a software window titled "Pruebas Ciudadano". At the top, there is a menu bar with icons for "Salir", "Nuevo", "Modificar", "Guardar", and "Cancelar". Below the menu bar, there are three tabs: "Testimoniales" (selected), "Documentales", and "Otras". The main area is titled "Pruebas Testimoniales" and contains several input fields: "NOMBRE:" (text), "1er APELLIDO:" (text), "2do APELLIDO:" (text), "DIRECCIÓN:" (text), "OCUPACIÓN:" (text), "TELEFONO:" (text), and "FECHA RECEPCIÓN:" (date picker in dd/mm/aaaa format). Below these fields is a table with four columns: "Nombre", "1er. Apellido", "2do. Apellido", and "Dirección". The table has several empty rows for data entry.

PRUEBAS TESTIMONIALES

NOMBRE.- Teclee el nombre o nombres.

1er. APELLIDO.- Capture el primer apellido del testigo.

2do. APELLIDO.- Capture el segundo apellido del testigo.

TELÉFONO.- Se captura el número de teléfono proporcionado por el testigo.

DIRECCIÓN.- Aquí se transcribe el domicilio del testigo.

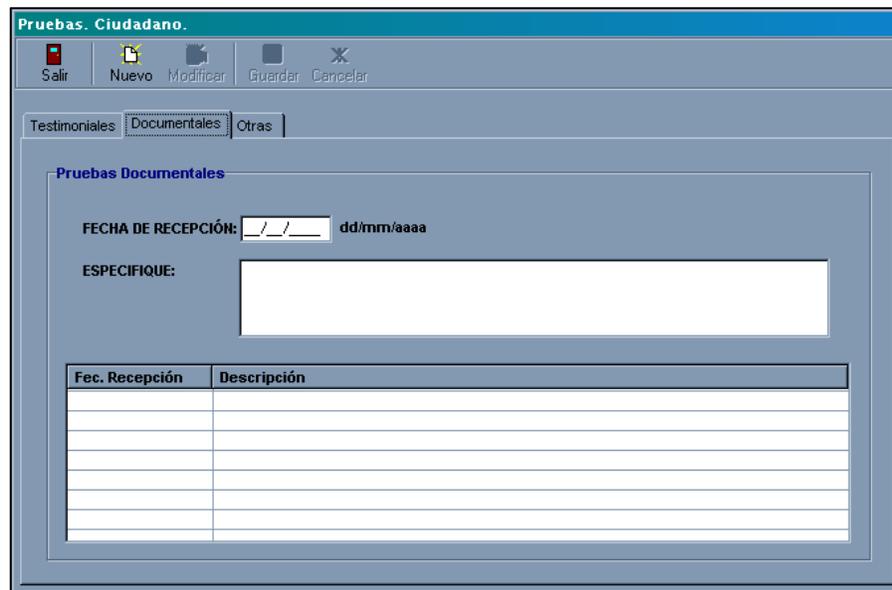
OCUPACIÓN.- Capture la información relativa al empleo del testigo.

FECHA RECEPCIÓN.- En este campo se captura la fecha en que el testigo aporta su testimonio.

NOTA: Si desea capturar más testigos de clic en el botón **Nuevo** y al guardar el registro, aparece en la parte inferior de la pantalla donde se encuentra el GRID o lista.

PRUEBAS DOCUMENTALES Y OTRAS PRUEBAS

Al elegir cualquiera de las dos opciones se despliega la siguiente ventana.



The screenshot shows a software window titled "Pruebas Ciudadano." with a menu bar containing "Salir", "Nuevo", "Modificar", "Guardar", and "Cancelar". Below the menu bar are three tabs: "Testimoniales", "Documentales" (which is selected), and "Otras". The main content area is titled "Pruebas Documentales" and contains a form with the following elements:

- A label "FECHA DE RECEPCIÓN:" followed by a date input field in the format "dd/mm/aaaa".
- A label "ESPECIFIQUE:" followed by a large empty text area for description.
- A table with two columns: "Fec. Recepción" and "Descripción". The table has several empty rows for data entry.

FECHA RECEPCIÓN.- Fecha en que se entregan las pruebas documentales.

ESPECIFIQUE.- Es una pantalla de texto libre, describe todas y cada una de las pruebas documentales públicas y privadas aportadas.

NOTA: Si desea capturar más pruebas documentales u otras de clic en el botón **Nuevo** y al guardar el registro, aparecen en la parte inferior de la pantalla donde se encuentra el GRID o lista.

8.2.



Análisis de Elementos Probatorios

ANÁLISIS FINAL DE LAS PRUEBAS PRESENTADAS.- En este renglón capture el resultado del análisis de los elementos probatorios.

En la parte inferior de esta ventana se encuentran tres botones **OIC**, **Denunciado** y **Denunciante** que hacen referencia a pruebas presentadas por estos actores, de clic en cualquiera de estos tres botones y se abre una pantalla con los mismos campos, en donde se captará información relativa a tres tipos diferentes de pruebas: **Testimoniales**, **Documentales** y **Otras**. (Ver citatorios y Comparecencias).

8.2.

➤ **Determinación y Elaboración del Acuerdo Correspondiente**



Determinación y Elaboración del Acuerdo Correspondiente

Seguimiento de Queja o Denuncia			
Salir	Nuevo	Modificar	Guardar Cancelar
DEPENDENCIA / ENTIDAD:	SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA		
FOLIO:	060631700020010000012	NO. DE CONTROL INTERNO:	QU-0012/2001
ESTATUS:	INVESTIGACIÓN	FECHA DE RECEPCIÓN:	24/01/2001 dd/mm/aaaa
RESPONSABLE DEL EXPEDIENTE:	RAFAEL URBINA MORALES		
DENUENCIADOS:	[Dropdown menu]		
SEGUIMIENTO DE LA QUEJA O DENUNCIA			
<ul style="list-style-type: none"> SEGUIMIENTO DE LA QUEJA O DENUNCIA <ul style="list-style-type: none"> RECEPCIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA ANÁLISIS, ELAB. DEL ACUERDO CORRESP. Y COMUNICACIÓN AL QUEJOSO O DENUNCIANTE INICIO DE LA INVESTIGACIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA <ul style="list-style-type: none"> RATIFICACIÓN Y/O AMPLIACIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN CITATORIO Y COMPARECENCIA ANÁLISIS DE ELEMENTOS PROBATORIOS DETERMINACIÓN Y ELABORACIÓN DEL ACUERDO CORRESPONDIENTE <ul style="list-style-type: none"> DETERMINACIÓN Y ELABORACIÓN DEL ACUERDO CORRESPONDIENTE 			
Determinación y Elaboración del Acuerdo Correspondiente			
ACUERDO:	[Dropdown menu]		
CONCEPTOS:	[Dropdown menu]		
FECHA DE RECEPCIÓN EN EL OIC:	24/01/2001 dd/mm/aaaa	FECHA DE ACUERDO:	dd/mm/aaaa
FECHA DE COMUNICACIÓN:	dd/mm/aaaa	NO. OFICIO DE LA COMUNIC.:	[Text field]
JUSTIFICACIÓN DEL ACUERDO:	[Text area]		
OBSERVACIONES	[Text area]		

ACUERDO.- En este campo seleccione el acuerdo al que se llegó. Ejem: Acuerdo de Improcedencia, de Incompetencia, Archivo por falta de elementos y Envío a Responsabilidades.

CONCEPTOS.- Razón por la cual elabora acuerdo de archivo por falta de elementos.

FECHA DE RECEPCIÓN EN EL OIC.- Esta fecha la da en forma automática el sistema para que el usuario la tome como referencia.

FECHA DE ACUERDO.- Día, mes y año del acuerdo.

FECHA DE COMUNICACIÓN.- Día, mes y año en que se comunica al Ciudadano el acuerdo correspondiente.

NÚMERO DE OFICIO DE LA COMUNICACIÓN.- Número del oficio con el que comunica al Ciudadano el acuerdo correspondiente.

JUSTIFICACIÓN DEL ACUERDO.- En esta ventana capture la información que justifique el acuerdo tomado.

OBSERVACIONES.- Si hay observaciones relativas al acuerdo que tomó, son en este renglón donde debe capturar.

Cuando se registra Acuerdo de Archivo por Falta de Elementos se activa el catálogo de **Conceptos** para que el usuario determine la causa que dio lugar a que se haya determinado dicho acuerdo. Asimismo en este catálogo existe el concepto **Otros**, el cual al seleccionarlo, despliega una ventana para que el abogado determine la causa que no está dentro del catálogo y que considera dio lugar al archivo. Si se selecciona un acuerdo diferente al de archivo por falta de elementos, este catálogo quedará inhibido y no se podrá acceder.

Al determinar Acuerdo de Incompetencia, se activa del lado derecho de su ventana un botón que dice **TURNADO**, para accederlo es necesario antes registrar los datos que se solicitan en esta ventana (fecha del acuerdo, fecha de comunicación, No. de oficio de comunicación...). Una vez registrados de clic en el botón **TURNADO** y se abre una ventana.

Seguimiento de Queja o Denuncia

Salir Nuevo Modificar Guardar Cancelar

DEPENDENCIA / ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

FOLIO: 060631700020010000012 NO. DE CONTROL INTERNO: GU-0012/2001

ESTATUS: INVESTIGACIÓN FECHA DE RECEPCIÓN: 24/01/2001 dd/mm/aaaa

RESPONSABLE DEL EXPEDIENTE: RAFAEL URBINA MORALES

DEINUICIADOS:

SEGUIMIENTO DE LA QUEJA O DENUNCIA

- SEGUIMIENTO DE LA QUEJA O DENUNCIA
 - RECEPCIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA
 - ANÁLISIS, ELAB. DEL ACUERDO CORRESP. Y COMUNICACIÓN AL QUEJOSO O DENUNCIANTE
 - INICIO DE LA INVESTIGACIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA
 - RATIFICACIÓN Y/O AMPLIACIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA
 - RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN
 - CITATORIO Y COMPARECENCIA
 - ANÁLISIS DE ELEMENTOS PROBATORIOS
 - DETERMINACIÓN Y ELABORACIÓN DEL ACUERDO CORRESPONDIENTE
 - DETERMINACIÓN Y ELABORACIÓN DEL ACUERDO CORRESPONDIENTE

Determinación y Elaboración del Acuerdo Correspondiente

ACUERDO: ACUERDO DE INCOMPETENCIA TURNADO

Dependencia	Fecha de Turno

Como la incompetencia se puede dirigir a varias Dependencias, cada vez que se requiera registrar una de clic en el botón **Nuevo** que se encuentra en la parte superior de la ventana anterior y se despliega la siguiente ventana en donde debe registrar la siguiente información:

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD DONDE SE TURNA.- Dependencia a la que se va enviar la petición.

FECHA DE TURNO.- Fecha del oficio con el que se turna.

NO. DE DOCUMENTO.- Número del oficio con el que se turna.

Si la petición se va a turnar a una Contraloría Estatal o bien a otros poderes (Tribunales, Legislaturas etc.), seleccione dentro de Dependencias y/o Entidades el concepto **Otros** y desplegará una ventana en la parte inferior donde debe especificar a qué gobierno u otro poder lo va a turnar.

Al aplicar el **Acuerdo Envío a Responsabilidades** se activa del lado derecho de su pantalla un botón que dice **RES. RESPONSA**, para accederlo es necesario registrar antes los datos que se solicitan en esta ventana (fecha del acuerdo, fecha de comunicación, No. de oficio de comunicación...).

Una vez registrados de clic en el botón de **RES. RESPONSA** y se abre una ventana.

Para activarla de clic en el botón de **Nuevo**, para empezar a registrar la siguiente información:

RESOLUCIÓN.- Acuerdo que emite el área de responsabilidades y que puede ser Sanción Administrativa, Absolutoria, Improcedencia, Prescripción o Abstención.

FECHA DE RESOLUCIÓN.- Fecha en la que se emitió el acuerdo.

NO. DE OFICIO DE COMUNIC.- Número del oficio con el que se comunica al usuario la resolución a su petición.

OBSERVACIONES.- Observaciones al acuerdo emitido.

Si la resolución es **Sanción Administrativa**, se habilita un botón del lado derecho de su pantalla que dice **SANCIONADOS**; para accederlo es necesario registrar antes los datos que se solicitan en esta ventana (fecha del resolución y No. de oficio de comunicación).

Una vez registrados de clic en el botón de **SANCIONADOS** y se abre una ventana con un grid en la parte inferior, que nos indica que se podrán registrar varias sanciones para un servidor público.

Seguimiento de Queja o Denuncia

Salir Nuevo Modificar Guardar Cancelar

DEPENDENCIA / ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

FOLIO: 060631700020010000012 NO. DE CONTROL INTERNO: QU-0012/2001

ESTATUS: INVESTIGACIÓN FECHA DE RECEPCIÓN: 24/01/2001 dd/mm/aaaa

RESPONSABLE DEL EXPEDIENTE: RAFAEL URBINA MORALES

DENUICIADOS:

SEGUIMIENTO DE LA QUEJA O DENUNCIA

- RECEPCIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA
- ANÁLISIS, ELAB. DEL ACUERDO CORRESP. Y COMUNICACIÓN AL QUEJOSO O DENUNCIANTE
- INICIO DE LA INVESTIGACIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA
- RATIFICACIÓN Y/O AMPLIACIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA
- RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN
- CITATORIO Y COMPARECENCIA
- ANÁLISIS DE ELEMENTOS PROBATORIOS
- DETERMINACIÓN Y ELABORACIÓN DEL ACUERDO CORRESPONDIENTE
- DETERMINACIÓN Y ELABORACIÓN DEL ACUERDO CORRESPONDIENTE

Determinación y Elaboración del Acuerdo Correspondiente

ACUERDO: ACUERDO DE ENVIO A RESPONSABILIDADES RES. RESPONSA.

Resolución de Responsabilidades

RESOLUCION: SANCION ADMINISTRATIVA Sancionados

Denunciado	Sanción

Regresar

Para ingresar a capturar los sancionados de un clic en el botón de **Nuevo**, aparece otra ventana.

Seguimiento de Queja o Denuncia

Salir Nuevo Modificar Guardar Cancelar

DEPENDENCIA / ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

FOLIO: 060631700020010000012 NO. DE CONTROL INTERNO: QU-0012/2001

ESTATUS: INVESTIGACIÓN FECHA DE RECEPCIÓN: 24/01/2001 dd/mm/aaaa

RESPONSABLE DEL EXPEDIENTE: RAFAEL URBINA MORALES

DENUICIADOS:

SEGUIMIENTO DE LA QUEJA O DENUNCIA

- RECEPCIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA
- ANÁLISIS, ELAB. DEL ACUERDO CORRESP. Y COMUNICACIÓN AL QUEJOSO O DENUNCIANTE
- INICIO DE LA INVESTIGACIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA
- RATIFICACIÓN Y/O AMPLIACIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA
- RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN
- CITATORIO Y COMPARECENCIA
- ANÁLISIS DE ELEMENTOS PROBATORIOS
- DETERMINACIÓN Y ELABORACIÓN DEL ACUERDO CORRESPONDIENTE
- DETERMINACIÓN Y ELABORACIÓN DEL ACUERDO CORRESPONDIENTE

Determinación y Elaboración del Acuerdo Correspondiente

ACUERDO: ACUERDO DE ENVIO A RESPONSABILIDADES RES. RESPONSA.

Resolución de Responsabilidades

RESOLUCION: SANCION ADMINISTRATIVA Sancionados

Sanciones

DENUNCIADO

SANCIONES

FECHA DE APLICACION: dd/mm/aaaa MOITO:

FECHA INICIAL: dd/mm/aaaa FECHA FINAL: dd/mm/aaaa

En la que debe registrar la siguiente información:

DENUNCIADO.- Se debe seleccionar en el combo a qué persona se va aplicar la sanción.

SANCIONES.- Sanciones que se pueden aplicar a un servidor público de acuerdo a la Ley de Responsabilidades y Situación Patrimonial.

FECHA DE APLICACIÓN.- Fecha en la que se hace efectiva la sanción.

FECHA INICIAL.- Periodo en que inicia la sanción.

FECHA FINAL.- Fecha que marca el término de la sanción.

NOTA.- Cada vez que se desee capturar una nueva sanción a un servidor público, clic en el botón **Nuevo**.

9. SEGUIMIENTO DE PETICIÓN SOBRE SERVICIO

Existen dos formas para entrar al módulo de seguimientos:

1. A través del Menú principal del SEAC, en el botón que dice Seguimiento de peticiones sobre servicios.
2. O bien en la pestaña de Expediente del módulo de registro, se tiene el botón de seguimiento.

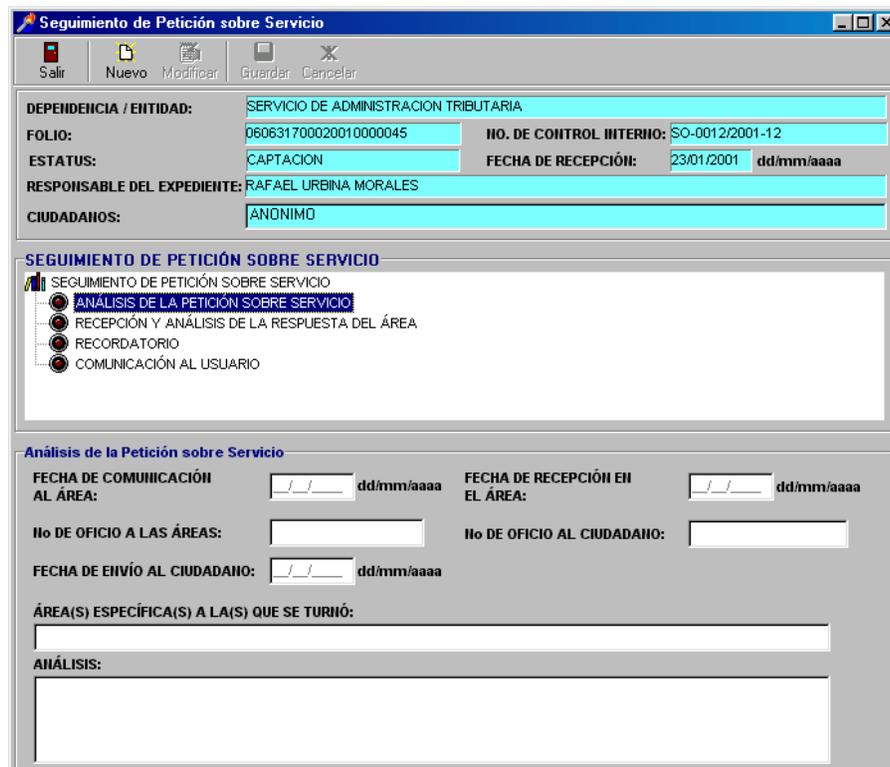
En ambos casos debe identificar en el grid o listado el número de folio o de Control interno al que se le va a registrar algún seguimiento, dar un clic sobre este y posteriormente sobre el botón que dice **Seguimiento** y se desplegará la siguiente ventana.

Para entrar en alguna de las actividades del seguimiento de petición sobre servicio, debe dar dos clic en el semáforo elegido.

Y para iniciar la captura hay que dar clic en el botón **Nuevo**, si quiere modificar los datos del seguimiento elegido de clic en el botón **Modificar** y al concluir de modificar o bien de registrar la información de clic en el botón **Guardar**. Cuando se graba información de una actividad, el semáforo cambia de rojo obscuro a verde.

9.1 Seguimiento de petición sobre servicio

Análisis de la Petición Sobre Servicio



FECHA DE COMUNICACIÓN EL ÁREA.- Aquí se pone la fecha en que el Órgano Interno de Control turnó el oficio para la atención de la petición a el área responsable.

FECHA DE RECEPCIÓN EN EL ÁREA.- Aquí se pone la fecha en que el área responsable recibió el comunicado para la atención de la petición.

NÚMERO DE OFICIO A LAS ÁREAS.- En este rubro ponga el número del oficio con el que se turna al (las) área(s) la petición.

NÚMERO DE OFICIO AL CIUDADANO.- En este espacio ponga el número del oficio con el que se le comunicó al Ciudadano que su petición está siendo atendida.

Para ingresar a la ventana de registro hay que dar clic en el botón de **Nuevo** que se encuentra en la parte superior y aparecerá la siguiente pantalla.

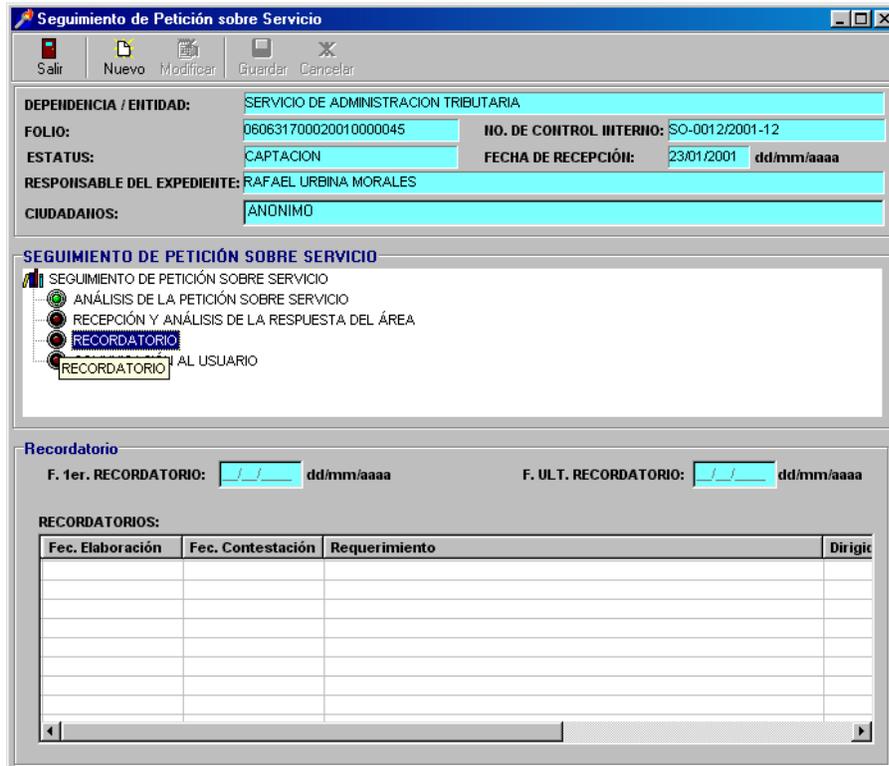
FECHA DE RESPUESTA DEL ÁREA(S).- En este espacio debe digitar la fecha en que se recibió la respuesta enviada por el área responsable de atender la petición.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA.- En este renglón se fundamenta el análisis de la respuesta, es decir la síntesis de las acciones realizadas por el área.

NOTA.- Después de dar un clic en el botón **Guardar**, si desea regresar a la pantalla anterior, de otro clic en el botón **Regresar** que se encuentra en la parte inferior derecha de la pantalla.

9.1.

 Recordatorio



DEPENDENCIA / ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

FOLIO: 060631700020010000045 **NO. DE CONTROL INTERNO:** SO-0012/2001-12

ESTATUS: CAPTACION **FECHA DE RECEPCIÓN:** 23/01/2001 dd/mm/aaaa

RESPONSABLE DEL EXPEDIENTE: RAFAEL URBINA MORALES

CIUDADANOS: ANONIMO

SEGUIMIENTO DE PETICIÓN SOBRE SERVICIO

- SEGUIMIENTO DE PETICIÓN SOBRE SERVICIO
 - ANÁLISIS DE LA PETICIÓN SOBRE SERVICIO
 - RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DEL ÁREA
 - RECORDATORIO**
 - RECORDATORIO AL USUARIO

Recordatorio

F. 1er. RECORDATORIO: dd/mm/aaaa F. ULT. RECORDATORIO: dd/mm/aaaa

RECORDATORIOS:

Fec. Elaboración	Fec. Contestación	Requerimiento	Dirigido

FECHA 1er RECORDATORIO.- Aquí el sistema nos muestra la fecha del primer recordatorio que se le mandó a el área responsable de dar respuesta a la petición.

FECHA ÚLTIMO RECORDATORIO.- En este espacio el SEAC presenta la fecha del último recordatorio que se le mandó a el área responsable de dar respuesta a la petición. La información de este campo la toma y la pone automáticamente el sistema de los recordatorios que se van registrando en el SEAC.

NOTA.- En esta primera ventana de la actividad Recordatorio, el GRID o lista de conceptos que aparece en la parte inferior, muestra la relación de los Recordatorios que se hayan mandado.

Para iniciar la captura del o los Recordatorios, de clic en el botón **Nuevo** y se presenta la siguiente pantalla:

FECHA DE RECEPCIÓN DEL RECORDATORIO.- Día, mes y año en que fue recibido el recordatorio en el área responsable.

REQUERIMIENTO.- Qué fue lo que solicitó el Órgano Interno de Control a el área.

DIRIGIDO A :- Nombre completo del responsable del Área.

FECHA DE CONTESTACIÓN.- Fecha en que el recordatorio fue recibido en el OIC. Esta fecha debe ser mayor o igual a la Fecha de recepción en el área responsable.

NÚMERO DE OFICIO DEL RECORDATORIO.- Aquí se teclea el número del oficio del recordatorio a el área responsable.

ACUERDO DE TRÁMITE.- Fecha en la que se elaboró el acuerdo de Trámite y descripción del mismo.

9.1.



Comunicación al Usuario

Seguimiento de Petición sobre Servicio

Salir Nuevo Modificar Guardar Cancelar

DEPENDENCIA / ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

FOLIO: 060631700020010000045 HO. DE CONTROL INTERNO: SO-0012/2001-12

ESTATUS: CAPTACION FECHA DE RECEPCIÓN: 23/01/2001 dd/mm/aaaa

RESPONSABLE DEL EXPEDIENTE: RAFAEL URBINA MORALES

CIUDADANOS: ANONIMO

SEGUIMIENTO DE PETICIÓN SOBRE SERVICIO

- SEGUIMIENTO DE PETICIÓN SOBRE SERVICIO
- ANÁLISIS DE LA PETICIÓN SOBRE SERVICIO
- RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DEL ÁREA
- RECORDATORIO
- COMUNICACIÓN AL USUARIO**

Comunicación al Usuario

FECHA DE COMUNICACIÓN AL USUARIO: dd/mm/aaaa

FECHA DE ACUSE DEL USUARIO: dd/mm/aaaa

No. DE DOCUMENTO:

JUSTIFICACIÓN DE LA NOTIFICACIÓN:

FECHA DE COMUNICACIÓN AL USUARIO.- Día, mes y año en que se le comunicó al usuario.

FECHA DE ACUSE DEL USUARIO.- Día, mes y año en que el usuario acusó de haber recibido la comunicación. Esta fecha debe ser mayor o igual a la fecha de comunicación al usuario.

NÚMERO DE DOCUMENTO.- Aquí se teclea el número del oficio del comunicado al usuario.

JUSTIFICACIÓN DE LA NOTIFICACIÓN.- En esta ventana digite la información que justifique el acuerdo tomado.

10. SEGUIMIENTO DE IRREGULARIDAD

Existen dos formas para entrar al módulo de seguimientos:

1. A través del Menú principal del SEAC, en el botón que dice Seguimiento de Irregularidad.
2. O bien en la pestaña de Expediente del módulo de registro, por medio del botón de seguimiento.

En ambos casos debe identificar en el grid o listado el número de folio o de Control interno al que se le va a registrar algún seguimiento, dar clic sobre este y posteriormente sobre el botón que dice **Seguimiento** y se desplegará la siguiente ventana.

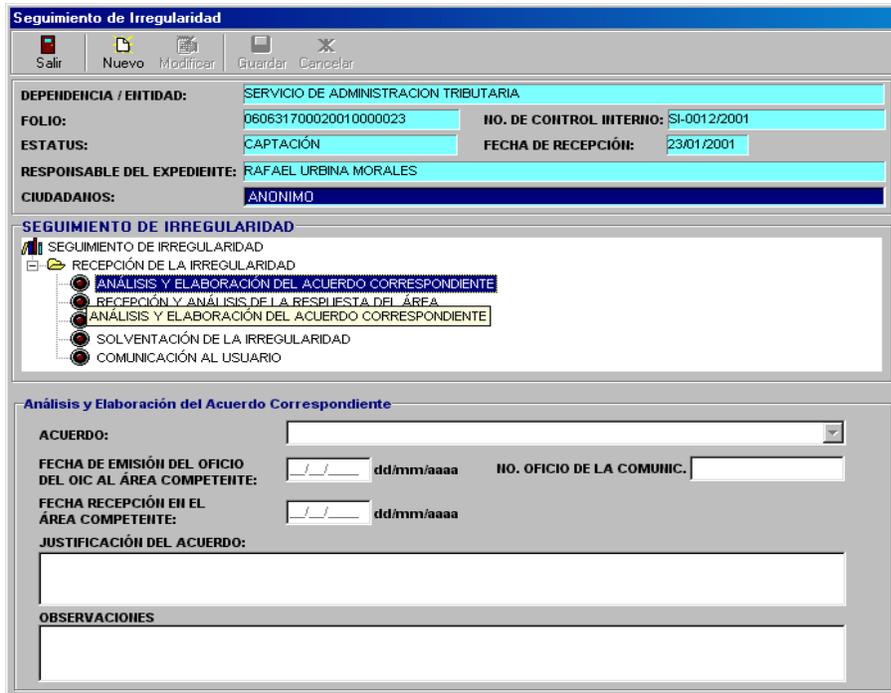
Seguimiento de Irregularidad			
Salir	Nuevo Modificar Guardar Cancelar		
DEPENDENCIA / ENTIDAD:	SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA		
FOLIO:	060631700020010000023	NO. DE CONTROL INTERNO:	SI-0012/2001
ESTATUS:	INVESTIGACION	FECHA DE RECEPCION:	23/01/2001
RESPONSABLE DEL EXPEDIENTE:	RAFAEL URBINA MORALES		
CIUDADANOS:	ANONIMO		
SEGUIMIENTO DE IRREGULARIDAD			
RECEPCION DE LA IRREGULARIDAD			
ANALISIS Y ELABORACION DEL ACUERDO CORRESPONDIENTE			
RECEPCION Y ANALISIS DE LA RESPUESTA DEL AREA			
RECORDATORIO			
SOLVENTACION DE LA IRREGULARIDAD			
COMUNICACION AL USUARIO			

Para entrar en alguna de las actividades del seguimiento de petición sobre servicio debe dar dos clic en el semáforo elegido.

Y para iniciar la captura hay que dar clic en el botón **Nuevo**, si quiere modificar los datos del seguimiento elegido, de clic en el botón **Modificar** y al concluir alguno de éstos de clic en el botón **Guardar**. Cuando se graba información de una actividad, el semáforo cambia de rojo obscuro a verde.

10.1. Recepción de la Irregularidad

Análisis y Elaboración del Acuerdo Correspondiente



Seguimiento de Irregularidad

Salir Nuevo Modificar Guardar Cancelar

DEPENDENCIA / ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

FOLIO: 060631700020010000023 NO. DE CONTROL INTERNO: SI-0012/2001

ESTATUS: CAPTACION FECHA DE RECEPCIÓN: 23/01/2001

RESPONSABLE DEL EXPEDIENTE: RAFAEL URBINA MORALES

CIUDADANOS: ANONIMO

SEGUIMIENTO DE IRREGULARIDAD

SEGUIMIENTO DE IRREGULARIDAD

- RECEPCIÓN DE LA IRREGULARIDAD
 - ANÁLISIS Y ELABORACIÓN DEL ACUERDO CORRESPONDIENTE
 - RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DEL ÁREA
 - ANÁLISIS Y ELABORACIÓN DEL ACUERDO CORRESPONDIENTE
 - SOLVENTACIÓN DE LA IRREGULARIDAD
 - COMUNICACIÓN AL USUARIO

Análisis y Elaboración del Acuerdo Correspondiente

ACUERDO:

FECHA DE EMISIÓN DEL OFICIO DEL OIC AL ÁREA COMPETENTE: dd/mm/aaaa NO. OFICIO DE LA COMUNIC.

FECHA RECEPCIÓN EN EL ÁREA COMPETENTE: dd/mm/aaaa

JUSTIFICACIÓN DEL ACUERDO:

OBSERVACIONES

ACUERDO.- En este espacio sólo debe aparecer para seleccionarse: Acuerdo de Inicio.

FECHA DE EMISIÓN DEL OFICIO DEL OIC AL ÁREA COMPETENTE.- En este rubro ponga la fecha en que se elaboró el oficio para el área sustantiva. Esta fecha debe ser mayor o igual a la fecha de captura.

NÚMERO DE OFICIO DE LA COMUNICACIÓN.- Aquí se tecléa el número de oficio con el que se turnó el comunicado.

Esta ventana despliega un GRID o lista en donde se relacionan las Fechas en que dio respuesta el área responsable a la solicitud realizada por el OIC.

Para ingresar a la ventana de registro hay que dar clic en el botón de **Nuevo** que se encuentra en la parte superior y aparecerá la siguiente pantalla.

FECHA DEL OFICIO DE RESPUESTA.- En este renglón ponga la fecha del oficio de respuesta del área sustantiva.

FECHA DE RECEPCIÓN EN EL OIC.- Aquí se pone la fecha en que se recibió en el OIC el oficio de respuesta del área sustantiva.

NÚMERO DE OFICIO DE LA RESPUESTA.- Aquí se teclea el número del oficio con el que contestó el área correspondiente.

OBSERVACIONES.- Aquí se teclea cualquier tipo de observaciones que hubiere.

10.1.



Recordatorio

Seguimiento de Irregularidad

Salir Nuevo Modificar Guardar Cancelar

DEPENDENCIA / ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

FOLIO: 060631700020010000023 NO. DE CONTROL INTERNO: SI-0012/2001

ESTATUS: INVESTIGACIÓN FECHA DE RECEPCIÓN: 23/01/2001

RESPONSABLE DEL EXPEDIENTE: RAFAEL URBINA MORALES

CIUDADANOS: ANONIMO

SEGUIMIENTO DE IRREGULARIDAD

SEGUIMIENTO DE IRREGULARIDAD

- RECEPCIÓN DE LA IRREGULARIDAD
 - ANÁLISIS Y ELABORACIÓN DEL ACUERDO CORRESPONDIENTE
 - RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DEL ÁREA
 - RECORDATORIO**
 - SOLVENTACIÓN DE LA IRREGULARIDAD
 - COMUNICACIÓN AL USUARIO

Recordatorio

F. 1er. RECORDATORIO: dd/mm/aaaa F. ULT. RECORDATORIO: dd/mm/aaaa

RECORDATORIOS:

Fec. Elaboración	Fec. Contestación	Requerimiento	Dirigido

FECHA 1er RECORDATORIO.- Aquí el sistema nos muestra la fecha del primer recordatorio que se le mando a el área responsable de dar respuesta a la irregularidad.

FECHA ÚLTIMO RECORDATORIO.- En este espacio el SEAC presenta la fecha del último recordatorio que se le mando a el área responsable de dar respuesta a la petición. La información de este campo la toma y la pone automáticamente el sistema de los recordatorios que se van registrando en el SEAC.

NOTA.- En esta primera ventana de la actividad Recordatorio, el GRID o lista de conceptos que aparece en la parte inferior, muestra la relación de los Recordatorios que se hayan mandado.

Para iniciar la captura del Recordatorio, de clic en el botón **Nuevo** y se presentará la siguiente pantalla.

FECHA DE ELABORACIÓN.- Día, mes y año en que fue elaborado el recordatorio. Esta fecha debe ser mayor o igual a la fecha de Vencimiento (ver la actividad Recepción y Análisis de la Respuesta del Área).

REQUERIMIENTO.- Qué fue lo que solicitó el Órgano Interno de Control.

DIRIGIDO A: - A quién fue dirigido el recordatorio.

CONTESTACIÓN.- En que términos fue contestada la información requerida.

FECHA DE CONTESTACIÓN.- Fecha en que el recordatorio fue recibido en el OIC. Esta fecha debe ser igual o mayor a la Fecha de Elaboración.

NÚMERO DE OFICIO DEL RECORDATORIO.- Aquí se teclea el número del oficio del recordatorio.

ACUERDO DE TRÁMITE.- Fecha en la que se elaboró el acuerdo de Trámite y descripción del mismo.

ACUERDO DE TRÁMITE.- Por cada requerimiento, se debe elaborar acuerdo de trámite.

NOTA.- Si se graban dos recordatorios en el sistema, la Fecha de Elaboración del segundo recordatorio debe ser mayor o igual a la Fecha de Elaboración del primer recordatorio y la Fecha de Contestación del segundo recordatorio debe ser mayor o igual a la Fecha de Elaboración del segundo recordatorio.

10.1.



Solventación de la Irregularidad

RESOLUCIÓN.- En este espacio debe seleccionar el tipo de acuerdo, que puede ser: Solventado, Parcialmente solventado, No Atendido y Elevado a Denuncia.

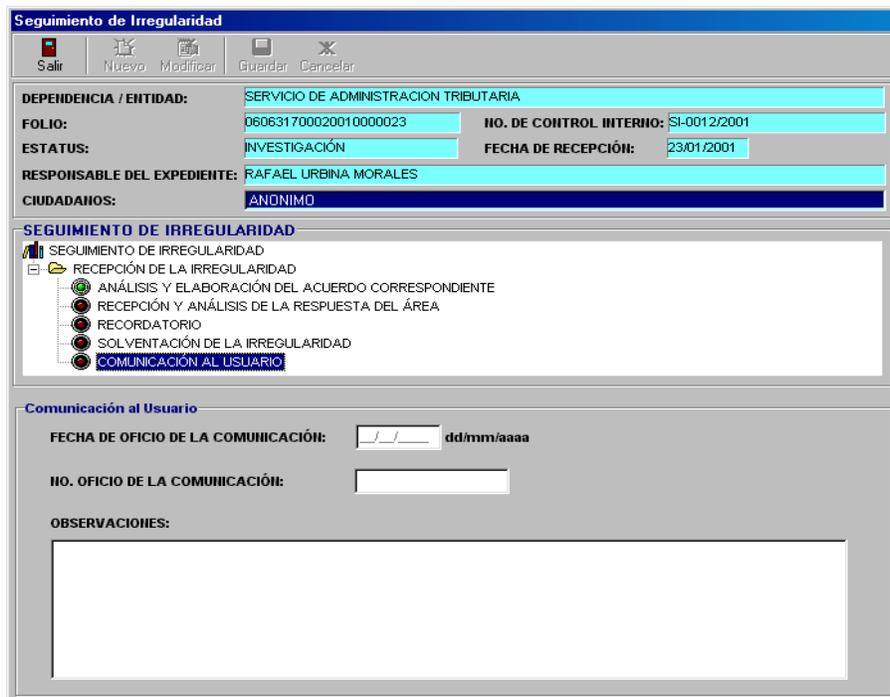
FECHA DE SOLVENTACIÓN.- En este rubro ponga la fecha en que se solventó la irregularidad. Esta fecha debe ser igual o mayor a la Fecha de Contestación del último recordatorio.

MEDIDAS SOLVENTADAS O JUSTIFICACIÓN.- En este renglón se teclean las medidas adoptadas para evitar la irregularidad y se fundamentan.

OBSERVACIONES.- Aquí se teclea cualquier tipo de observaciones que hubiere.

10.1.

 Comunicación al Usuario



FECHA DE OFICIO DE LA COMUNICACIÓN.- En este rubro ponga la fecha en que se le comunicó al usuario el resultado de su petición. Esta fecha debe ser mayor o igual a la Fecha de Solventación .

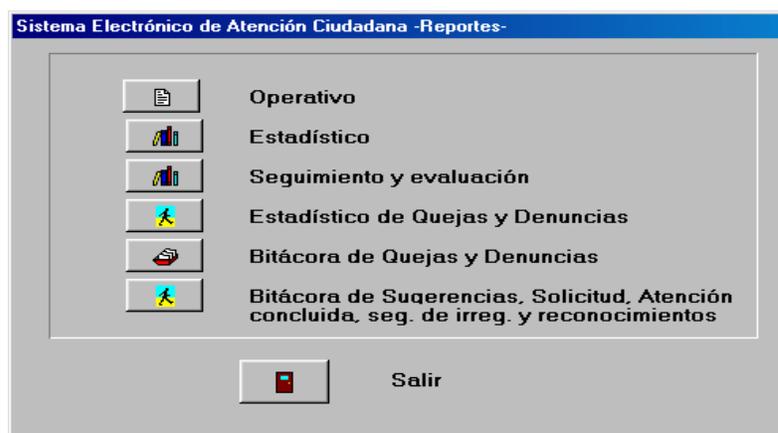
NÚMERO DE OFICIO DE LA COMUNICACIÓN.- En este renglón se teclea el número de oficio de la comunicación al usuario.

OBSERVACIONES.- Aquí se teclea cualquier tipo de observaciones que hubiere.

11. REPORTES

Este módulo se compone de seis reportes, cuatro parametrizables y dos fijos; de los reportes parametrizables se pueden obtener más de 500 reportes por las combinaciones de campos que nos ofrecen.

Para ingresar al módulo de reportes hay que dar un clic en el icono de reportes de la ventana principal, se abre la siguiente ventana.



11.1. Reporte Operativo

Para ingresar al reporte operativo hay que dar un clic en el icono que dice Operativo y despliega la siguiente ventana.

En ésta el usuario podrá delimitar la información por un campo en específico o bien de acuerdo a un periodo; los campos Dependencia, tipo de petición y situación son obligatorios y se abren por default en el primer concepto del catálogo. Si se desean modificar sólo se tiene que abrir el combo o flecha que se tiene del lado derecho y seleccionar otro campo.

En caso de que se quiera obtener información por los campos fecha, folio y No. de Control Interno, debe establecer un rango inicial y final.

En la parte inferior de la pantalla del lado derecho hay un botón que dice **Búsqueda**, si deseamos obtener información sobre un peticionario en específico o de un denunciado o obtener información por palabras que se encuentran en el texto de nuestras peticiones, abra esta ventana dando clic sobre este botón.

The image shows a software dialog box titled "Filtros especiales". It is divided into three main sections for filtering search results:

- Ciudadano:** Contains three text input fields labeled "Nombre", "Primer apellido", and "Segundo apellido".
- Denunciado:** Contains three text input fields labeled "Nombre", "Primer apellido", and "Segundo apellido".
- Narración de los hechos:** A large, empty text area for entering search terms.

At the bottom of the dialog, there is a section for "Tipo de expediente" with three radio button options: "Secodam", "Directas", and "Ambas". The "Ambas" option is currently selected. A "Cerrar" button is located in the bottom right corner.

CIUDADANO.- Nombre, Primer apellido, Segundo apellido si tenemos la referencia del nombre del ciudadano basta con poner en Nombre las primeras letras para que el reporte nos despliegue todos aquellos registros donde el nombre empieza con esas letras.

DENUNCIADO.- Nombre, Primer apellido, Segundo apellido si tenemos la referencia del nombre del denunciado basta con poner en Nombre las primeras letras para que el reporte nos despliegue todos aquellos registros donde el nombre empieza con esas letras.

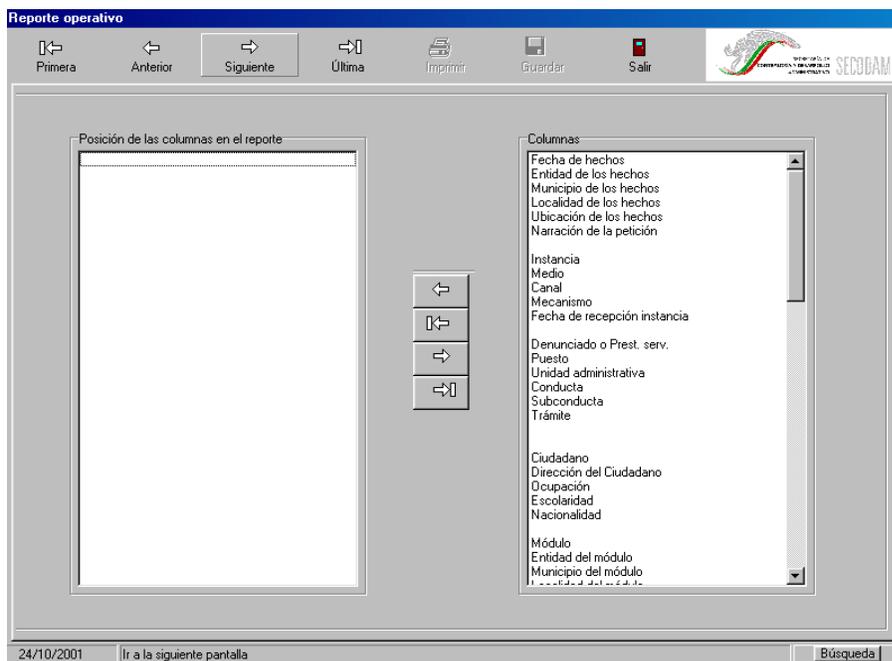
NARRACIÓN.- En esta podemos poner palabras que se encuentren dentro del texto de nuestra Narración para que despliegue todos los registros que cumplan ésta condición.

En la parte inferior de la ventana de **Búsqueda**, se tiene unos círculos o Radios, en los que podrá definir si desea obtener información únicamente de lo turnado por Secodam, de lo recibido directamente por el OIC o bien de ambas.

Posteriormente para salir de esta ventana, debe dar clic en el botón **Cerrar y** continuar estructurando el reporte.

Una vez definidos los criterios que van a delimitar nuestra información, en la parte superior de nuestra pantalla tenemos una serie de botones con flechas que nos indican si queremos avanzar, regresar o ubicarnos en la primer pantalla en la que definimos nuestros criterios.

Para continuar de clic en el botón que dice **Siguiente** y aparece esta ventana.



En esta pantalla del lado derecho tenemos aproximadamente el 80% de los campos que contiene nuestra base de datos, en la parte central tenemos flechas con las cuales podremos pasar información de una ventana a otra, basta con seleccionar el campo que queremos pasar y dar clic en la flecha que se dirige hacia la izquierda; si queremos regresar el campo lo seleccionamos en la ventana donde lo pasamos y de clic en la flecha que marca hacia la derecha.

Las fechas que tienen una raya enfrente nos indican que podemos mover toda la información, sin necesidad de seleccionarla.

Ya que se pasaron los campos que se desean desplegar en el reporte al lado izquierdo de esta pantalla, dar clic en la flecha que se encuentra en la parte superior que dice **Última** y enseguida se abre una ventana para ponerle nombre al reporte si lo desea, sino de clic en aceptar y se iniciará la generación del reporte; en éste se incluirá como referencia de cada registro el Número de Control Interno y el Folio.

Para realizar la selección de campos al igual que en la ventana anterior existe otra ventana que contiene los mismos datos, pero visualizados en su totalidad en la misma, como se ve en la siguiente ventana; para llegar a esta hay que movernos con las flechas que se encuentran en la parte superior de la ventana (Siguiete o Anterior), hasta ubicarla.

La información está por columnas y grupos que están relacionados, por ejemplo como es el caso de la primer columna y grupo que corresponde a los hechos.

Para seleccionar la información hay que dar clic en el cuadro que se encuentra del lado izquierdo de cada campo, el cual quedará marcado con una paloma.

Ya seleccionados los campos damos clic en la flecha que dice Última que se encuentra en la parte superior de la ventana y enseguida abrirá otra venta para ponerle nombre al reporte si lo deseamos, si no sólo hay que dar clic en aceptar y se iniciará la generación del mismo.

Cabe señalar que en el orden en que se seleccionen los campos, se desplegará la información en su reporte; si se desea invertir el orden de sus columnas debe volver a marcarlos en el orden requerido. (Para desmarcar un campo en la primer ventana sólo hay que regresarlo a la ventana derecha y en la segunda ventana solo con clic en el radio o cuadro para que desaparezca la paloma).

Es importante tener en cuenta que las dos ventanas, para la selección de campos que se vieron con anterioridad realizan la misma función y el usuario es el que debe determinar cuál es la que desea operar.

Los reportes generados podrán imprimirse directamente siempre y cuando estos no sean muy largos horizontalmente; o se podrán guardar en un disco o directorio de su computadora para posteriormente abrirlo en Excel, Word o PowerPoint y darle el formato que desee.

Para generar otro reporte debemos dar un clic en el botón que dice **Primera** y ahí puede cambiar los criterios o en el botón que dice **Anterior** si quiere modificar los campos que deseamos desplegar y para generarlo de clic en el botón **Última**.

11.2. Reporte Estadístico

Para ingresar al reporte Estadístico hay que dar un clic en el icono que dice Estadístico y a continuación despliega la siguiente ventana.

The screenshot shows the 'Reporte Estadístico' application interface. The title bar reads 'Reporte Estadístico'. The toolbar includes navigation buttons (Primera, Anterior, Siguiente, Última), 'Imprimir', 'Guardar', and 'Salir'. The main content area is a grid of fields for data selection:

- Dependencia:** SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA
- Tipo de petición:** QUEJA
- Situación:** RECIBIDAS
- Fecha de hechos:** [Date field]
- Fecha de recepción: (Inst.):** [Date field]
- Entidad (hechos):** [Dropdown]
- Municipio (hechos):** [Dropdown]
- Instancia:** [Dropdown]
- Fecha de ingreso al sistema:** [Date field]
- Entidad (módulo):** [Dropdown]
- Municipio (módulo):** [Dropdown]
- Módulo:** [Dropdown]
- Unidad administrativa:** [Dropdown]
- Fecha de seguimiento:** [Date field]
- Roles:** [Dropdown]
- Acuerdo:** [Dropdown]
- Fecha del acuerdo:** [Date field]
- Fecha cap. de acuerdo:** [Date field]
- Fecha de envío OCI:** [Date field]
- Sanción/medida:** [Dropdown]
- Fecha de sanción:** [Date field]
- Conducta:** [Dropdown]
- Subconducta:** [Dropdown]
- Trámite:** [Dropdown]
- Canal:** [Dropdown]
- Mecanismo:** [Dropdown]
- Medio:** [Dropdown]
- Estatus:** [Dropdown]
- Actividad:** [Dropdown]
- Fecha Turno OCI:** [Date field]
- Fecha Recep. OCI:** [Date field]
- Tipo de expediente:** [Dropdown]
- Fecha de acumulación:** [Date field]
- Regionales:** [Dropdown]

At the bottom, there are radio buttons for 'Secodam', 'Directas', and 'Ambas'. The status bar at the very bottom shows '24/10/2001' and 'Dependencia o entidad'.

En ésta el usuario podrá delimitar la información por un campo en específico o bien de acuerdo a un periodo; los campos Dependencia, tipo de petición y situación son obligatorios y se abren por default en el primer concepto del catálogo. Si se desea modificar sólo se tiene que abrir el combo o flecha que se tiene del lado derecho y seleccionar otro campo.

En caso de que desee obtener información por periodo, primero deberá de establecer sobre qué fecha va a recuperar la información y posteriormente definir un rango de fechas; es decir fecha inicial y final, si se desea obtener un día deberá de repetir la fecha en los dos campos.

Una vez definidos los criterios que van a delimitar nuestra información en la parte superior de nuestra pantalla podemos observar que aparecen una serie de flechas que nos indican si queremos avanzar, regresar o ubicarnos en la primer pantalla en la que definimos nuestros criterios.

Hay que tener en cuenta que el reporte estadístico, como su nombre nos lo indica; es para generar números que nos permitan observar las diferentes tendencias en la captación seguimiento y resolución de las peticiones ciudadanas, con base a la información registrada en el SEAC.

Para facilitarle el trabajo al usuario se diseño éste como un reporte parametrizable, compuesto por renglones y columnas en donde el usuario debe definir qué información desea para cada posición.

Para continuar, de clic en la flecha que dice siguiente y aparecerá otra ventana.

Reporte Estadístico

Primera Anterior Siguiente Última Imprimir Guardar Salir

Opciones para Renglón

Dependencia Ocupación ciudadano Acuerdo

Entidad de hechos Escolaridad Area responsable (Q y D o Resp.)

Municipio de hechos Nacionalidad Sanción

Instancia Módulo No. de expedientes acumulados

Medio Entidad del módulo No. de asuntos turnados a Resp.

Canal Municipio del módulo Area de solicitud

Mecanismo Roles - Responsables (Nombre y Puesto) País

Puesto de denunciado Clasificación Programa

Unidad administrativa Tipo de expediente Conceptos

Conducta Tipo de petición Sector

Subconducta Actividad Regional

Trámite Estatus Origen de las pruebas Tipo de pruebas

Fechas

Ingreso al sistema Captura del acuerdo Acumulación Turno OCI - Incomp. - Resp.

Recepción instancia Sancion Clasificación Recepción OCI - Incomp. - Resp.

Acuerdo Envío OCI Hechos Fecha envío Secodam

Usar la fecha para el

Mes Año

24/10/2001 Ir a la siguiente pantalla

En ésta ventana debe seleccionar la Información que desea se despliegue en el renglón de nuestro cuadro estadístico (vea la parte superior derecha de su ventana que dice Opciones para Renglón).

Se divide en dos partes: la primera contiene campos del sistema y la segunda fechas para obtener información por mes o por año. En esta sólo se podrá seleccionar un campo o señalar una fecha (cuando selecciona una fecha, además debe señalar si requiere obtener información por año o mes).

Ya que definimos qué información queremos para nuestro renglón, en la parte superior de la ventana damos clic a la fecha que indica Siguiente y aparece una segunda ventana en la que debemos definir qué información queremos para nuestra columna (Opciones para Columna).

Al igual que la ventana anterior ésta se divide en dos partes: la primera contiene campos del sistema y la segunda fechas para obtener información por mes o por año. En ésta al igual que la anterior, sólo podrá seleccionar un campo o señalar una fecha (cuando es fecha además debe señalar si requiere obtener información por año o mes).

Una vez definida la información que queremos para el renglón y columna, debe dar clic en la flecha que dice **Última** que se encuentra en la parte superior de la ventana.

Se desplegará una ventana para asignarle el nombre a nuestro reporte, si no queremos poner nombre damos aceptar y a continuación desplegará el reporte.

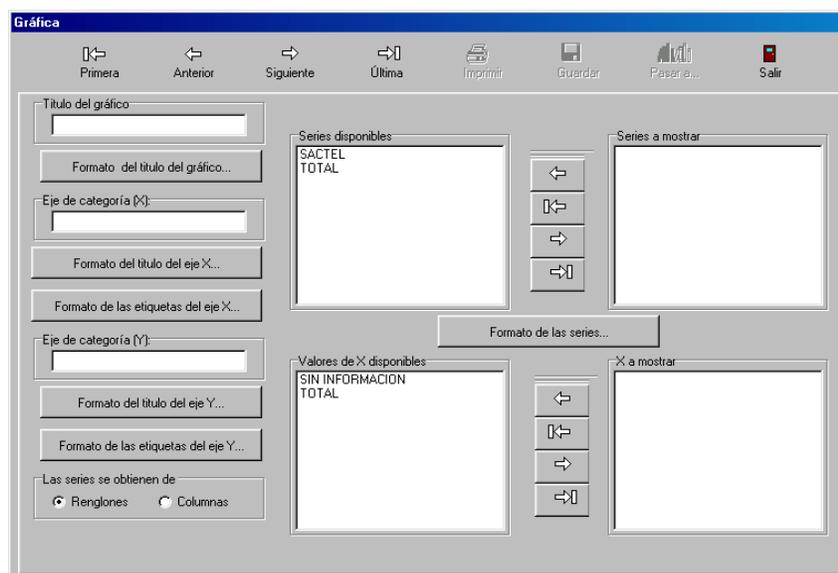
Si desea ver la información en forma gráfica debe dar clic en el botón que se encuentra del lado izquierdo inferior de la ventana que dice **Gráfico** y se desplegará la siguiente pantalla.



En esta debe seleccionar el tipo de gráfico que desea generar: Barras, Lineal o de Pastel.

Gráfica de Barras

De clic sobre la gráfica de barras y se abrirá la siguiente ventana.



En la ventana anterior se tiene del lado izquierdo superior el título del gráfico, debajo de éste el nombre del Eje de las "X" y posteriormente el nombre del eje de las "Y" en cada uno de éstos, en la parte inferior existen botones para dar formato a los nombres que asignaron y a las etiquetas del gráfico; para ingresar a éstos de clic sobre el botón y se abrirá una ventana, en ésta se podrá definir el tipo, color y tamaño de letra (el tamaño de letra no es recomendable cambiárselo a las etiquetas esto propiciaría que la gráfica se reduzca).

Por último de ese mismo lado en donde indica **Las series se obtienen de**, debe definir si desea invertir las series de X y de Y; por default aparece Renglones; si da un clic en columnas la información se invertirá en las cuadros que se encuentran adelante.

En la parte derecha de este cuadro encontramos dos ventanas que contienen la descripción de los campos que recuperaron en el reporte; enseguida de éstos tenemos flechas a través de las cuales podrá pasar información de un lado a otro y por último dos ventanas vacías en donde se debe especificar los datos que deseamos graficar.

Con las flechas debe pasar la información que desea graficar a los cuadros del lado derecho y posteriormente dar clic en el botón de **Última** que se encuentra en la parte superior de la ventana y enseguida se desplegará el gráfico.

Este gráfico es una imagen que se puede copiar en Excel, Word o PowerPoint con sólo dar un clic en el botón **Pasar a..** que se encuentra en la parte superior de la ventana; se abre Excel, Word o PowerPoint se da un clic en el botón derecho del mouse, se abre un menú y se le indica pegar y se copiará el grafico en donde le indicamos.

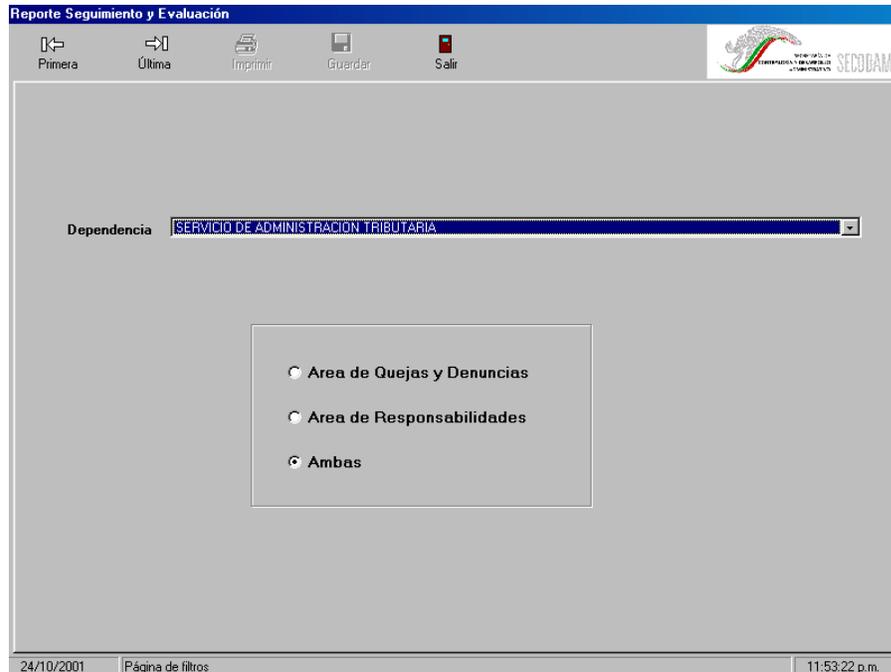
Para salir del gráfico y regresar a al cuadro estadístico de clic en el botón **Salir** que se encuentra en la parte superior de la ventana.

Los reportes que se generen podrán imprimirse directamente, o se podrán guardar en un disco o en un directorio de su computadora para posteriormente abrirlo en Excel, Word o PowerPoint y darle el formato que desee.

Para generar otro cuadro estadístico, de un clic en el botón que dice **Primera** y ahí puede cambiar los criterios o en el botón que dice **Anterior** si quiere modificar los campos y para generarlo de clic en el botón **Última**.

11.3. Reporte de Seguimiento y Evaluación

Este es un reporte fijo que nos permite generar información sobre el estado que guardan las quejas y denuncias, para accederlo hay que dar clic en el **botón de Seguimiento y Evaluación** que se encuentra en la ventana principal de los reportes y se abre la siguiente ventana.



En esta ventana se debe determinar lo siguiente:

Dependencia.- Por default será la del OIC.

Área de Quejas y Denuncias.- Si desea obtener información sólo del área de quejas y denuncias se dará clic en este radio o círculo.

Área de Responsabilidades.- Si desea obtener información sólo del área de Responsabilidades se dará clic en este radio o círculo.

Si desea obtener de las dos áreas juntas, debe de dejar seleccionado el círculo de **Ambas**.

Una vez definido lo anterior, debe dar un clic en el botón de **Última** para que inicie la generación del reporte.

Este contiene el No. de Control Interno y el Folio de las quejas y denuncias pendientes al inicio de año, de las recibidas durante el año y el estado que guardan al momento de generar el reporte; es decir cuales ya fueron resueltas, cuales quedan pendientes, los tipos de resolución, de sanción y el avance en las investigaciones iniciadas.

Los reportes que se generen podrán imprimirse directamente o podrán guardarse en un disco o en un directorio de su computadora para posteriormente abrirlos en Excel, Word o PowerPoint, para darles el formato que desee.

11.4. Reporte Estadístico de Quejas y Denuncias

Este es un reporte fijo que nos permite generar información sobre el número de quejas y denuncias que se recibieron o resolvieron en un periodo determinado.

Para ingresar al reporte hay que dar clic en el **botón de Estadístico de Quejas y Denuncias**, que se encuentra en la ventana principal de los reportes y se abrirá la siguiente ventana.

Reporte Estadístico de Quejas y Denuncias

Primera Última Imprimir Guardar Salir

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
SECOBAM

Dependencia
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Tipo de petición
QUEJA

Situación
RECIBIDAS

Fecha ingreso al sistema
/ /

Fecha cap. de acuerdo
/ /

24/10/2001 | Página de filtros | 11:54:44 p.m.

Dependencia.- Por default será la del OIC.

Tipo de Petición.- Si se requiere información de Quejas, Denuncias o de Quejas y Denuncias

Situación.- Si desea obtener información de las recibidas, las pendientes, las resueltas, las pendientes en el área de Quejas y Denuncias o en responsabilidades o bien las resueltas por el área de Quejas y Denuncias o por responsabilidades.

Fecha de Ingreso al sistema.- Por fecha en que se capturaron en el SEAC.

Fecha de Captura de la Resolución.- Fecha en que se registró la resolución en el Sistema.

La información que recupera es por dependencia y nos indica el número de conductas que se dieron, los tipos de resolución y las sanciones aplicadas en caso de existir.

Una vez definidos los criterios debe dar clic en el botón de **Última** para que inicie la generación del reporte.

Los reportes que se generen podrán imprimirse directamente o podrán guardarse en un disco o en un directorio de su computadora para posteriormente abrirlo en Excel, Word o PowerPoint y para darle el formato que desee.

11.5. Bitácora de Quejas y Denuncias

Para ingresar a la Bitácora de Quejas y Denuncias, dar clic en el botón que hace referencia a la misma en el menú principal de reportes para que despliegue la siguiente ventana.

En ésta el usuario podrá delimitar la información por un campo en específico o bien de acuerdo a un periodo, los campos Dependencia, tipo de petición y situación son obligatorios y se abren por default en el primer concepto del catálogo. Si se desean modificar, sólo se tiene que abrir el combo o flecha que se tiene del lado derecho y seleccionar otro campo.

Si se requiere obtener información por los campos fecha, folio y No. de Control Interno debe de establecer un rango inicial y final.

En la parte inferior de la pantalla del lado derecho se tiene un botón que dice **Búsqueda**, si desea obtener información sobre un peticionario en específico o de un denunciado u obtener información por palabras que se encuentran en el texto de nuestras peticiones, abra esta ventana dando un clic sobre este botón.

The image shows a software dialog box titled "Filtros especiales". It is divided into three main sections. The first section, "Ciudadano", has three text input fields labeled "Nombre", "Primer apellido", and "Segundo apellido". The second section, "Denunciado", also has three text input fields labeled "Nombre", "Primer apellido", and "Segundo apellido". The third section, "Narración de los hechos", is a large empty text area. At the bottom of the dialog, there is a group box "Tipo de expediente" containing three radio buttons: "Secodam", "Directas", and "Ambas". The "Ambas" radio button is selected. To the right of this group box is a "Cerrar" button.

CIUDADANO.- Nombre, Primer apellido, Segundo apellido si tenemos la referencia del nombre del ciudadano basta con poner en Nombre las primeras letras para que el reporte nos despliegue todos aquellos registros en donde el nombre empieza con esas letras.

DENUNCIADO.- Nombre, Primer apellido, Segundo apellido si tenemos la referencia del nombre del denunciado basta con poner en Nombre las primeras letras para que el reporte nos despliegue todos aquellos registros en donde el nombre empieza con esas letras.

NARRACIÓN.- En esta podemos poner palabras que se encuentren dentro del texto de nuestra Narración para que desplieguen todos los registros que cumplan esta condición.

En la parte inferior de la ventana de **Búsqueda**, hay unos círculos o Radios, en los que podrá definir si desea obtener información únicamente de lo turnado por Secodam, de lo recibido directamente por el OIC o bien de ambas.

Posteriormente para salir de esta ventana debe dar clic en el botón **Cerrar**.

Una vez definidos los criterios para nuestro reporte, dar clic en el botón **Última** que se encuentra en la parte superior de nuestra ventana, para que inicie la generación de la bitácora.

En esta se encuentra aproximadamente el 80 % de los datos que registraron en el SEAC sobre la Queja o Denuncia.

Las Bitácoras que se generen podrán imprimirse directamente o se podrán guardar en un disco o en un directorio de su computadora para posteriormente puedan abrirla en Excel, Word o PowerPoint y darle el formato que desee.

11.6. Bitácora de Seguimiento de Irregularidad, Sugerencias, Solicitud, Atención Directa y Gestión Inmediata o Reconocimientos.

Para ingresar a esta Bitácora hay que dar clic en el botón que hace referencia a la misma en el menú principal de los reportes para que despliegue la siguiente ventana.

En esta el usuario podrá delimitar la información por un campo en específico o bien de acuerdo a un periodo; los campos Dependencia, tipo de petición y situación son obligatorios y se abren por default en el primer concepto del catálogo. Si se desean modificar sólo se tiene que abrir el combo o flecha que se tiene del lado derecho y seleccionar otro campo.

En caso de que se quiera obtener información por los campos fecha, folio y No. de Control Interno debe de establecer un rango inicial y final.

En la parte inferior de la pantalla del lado derecho se tiene un botón que dice **Búsqueda**, si deseamos obtener información sobre un peticionario en específico o obtener información por palabras que se encuentran en el texto de nuestras peticiones, abra esta ventana dando clic sobre este botón.

The image shows a software dialog box titled "Filtros especiales". It is divided into three main sections. The first section, "Ciudadano", has three text input fields labeled "Nombre", "Primer apellido", and "Segundo apellido". The second section, "Denunciado", also has three text input fields labeled "Nombre", "Primer apellido", and "Segundo apellido". The third section, "Narración de los hechos", is a large empty text area. At the bottom of the dialog, there is a group box "Tipo de expediente" containing three radio buttons: "Secodam", "Directas", and "Ambas". The "Ambas" radio button is selected. To the right of this group box is a "Cerrar" button.

CIUDADANO.- Nombre, Primer apellido, Segundo apellido si tenemos la referencia del nombre del ciudadano basta con poner en Nombre las primeras letras para que el reporte nos despliegue todos aquellos registros en donde el nombre empieza con esas letras.

DENUNCIADO.- No aplica para esta bitácora.

NARRACIÓN.- En esta podemos poner palabras que se encuentren dentro del texto de nuestra Narración para que despliegue todos los registros que cumplan esta condición.

En la parte inferior de la ventana de **Búsqueda**, se tiene unos círculos o Radios, en los que podrá definir si desea obtener información de lo turnado por Secodam, de lo recibido directamente por el OIC o bien de ambas.

Posteriormente para salir de esta ventana debe dar clic en el botón **Cerrar**.

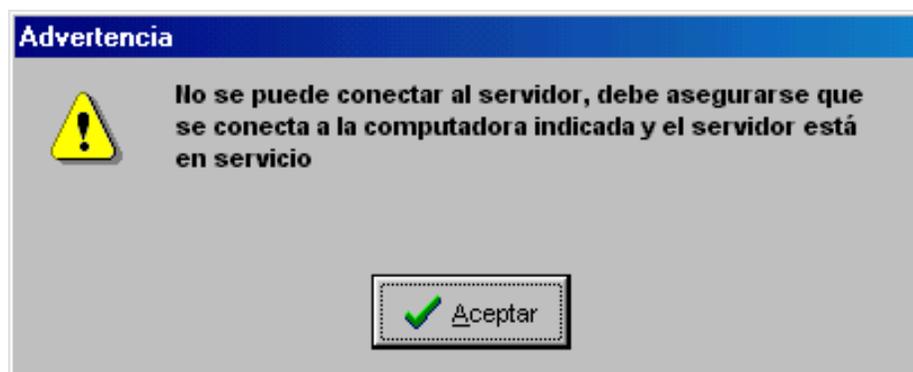
Una vez definidos los criterios para nuestra bitácora, hay que dar un clic en el botón **Última** que se encuentra en la parte superior de nuestra ventana, para que inicie la generación de la bitácora.

En esta se encuentra aproximadamente el 80 % de los datos que registraron en el SEAC de las Peticiones sobre servicio.

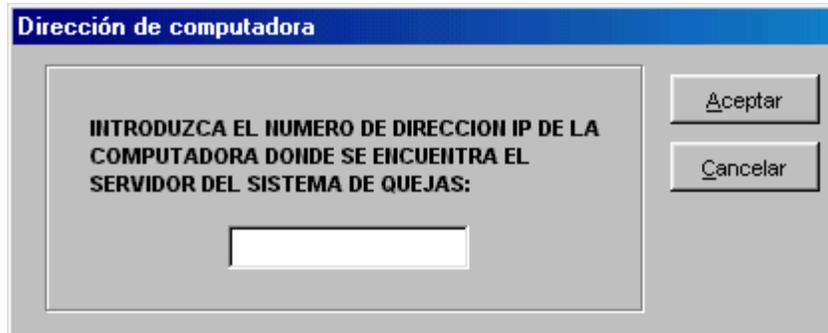
Las Bitácoras que se generen podrán imprimirse directamente, o se podrán guardar en un disco o en un directorio de su computadora para posteriormente abrirlo en Excel, Word o PowerPoint y darle el formato que se desee.

12. PROBLEMAS MÁS COMUNES QUE SE PRESENTAN DURANTE EL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN.

- a) Cuando el usuario trata de acceder el sistema y el Servidor no está activado manda el siguiente mensaje.

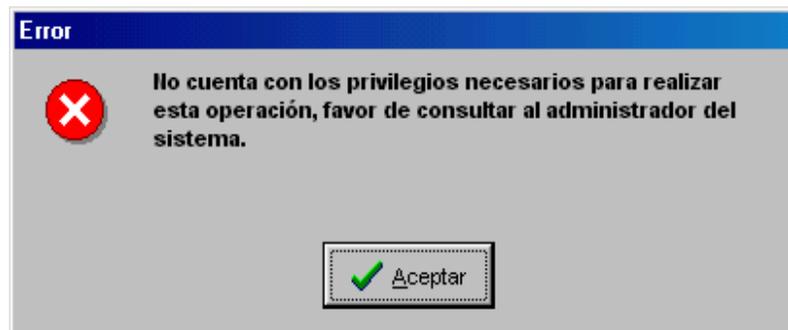


Debe dar clic en aceptar, se despliega el siguiente cuadro



En éste debe de dar clic en el botón cancelar y solicitar al encargado del sistema que active el servidor del SEAC, para que puedan iniciar la sesión de registro de las peticiones ciudadanas.

- b) El usuario comúnmente al iniciar una sesión trata de accesar los botones del menú principal sin antes conectarse y le marca el siguiente error.

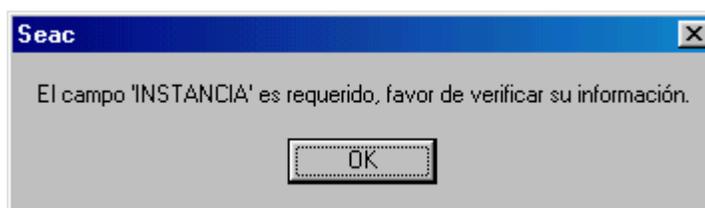


Para conectarse al sistema una vez desplegada la ventana principal, hay que entrar al menú **Archivo** que se encuentra en la parte superior izquierda de esta, dentro del menú dar un clic en **Conectar** y aparece otra ventana que le solicita la **clave del Usuario y la contraseña** de la persona que desea ingresar al sistema (La clave y contraseña la debe de proporcionar el Administrador).

- c) Se les olvida sus claves de usuarios y la contraseña que el administrador les asignó en el módulo de alta de usuarios del Servidor.

Se recomienda que se haga la indicación a cada usuario de apuntar su clave de usuario y su contraseña y que no se la proporcionen a ninguna otra persona.

- d) Intentan guardar el registro desde la pestaña de Expediente y les indica lo siguiente ubicándolos en la pestaña de Origen y Hechos donde el campo es requerido y sin el cual no pueden guardar su información.



- e) Al registrar las fechas no consideran que el formato de fecha es dd/MM/aaaa, y ponen en día por ejemplo 1 en lugar de 01 y en mes 3 en lugar de 03 o bien en año 01 en lugar de 2001 y al guardar les envía el siguiente error conforme a la fecha que contenga el error.



Lo mismo sucede cuando no llevan un orden cronológico en el registro de fechas.



En ambos casos el sistema lo ubicará en forma automática en la pestaña donde se encuentra el error de captura.

- f) Otro de los problemas más comunes es al registrar los Ciudadanos y los Denunciados.

En estas pestañas, para iniciar el registro es necesario dar clic en el botón de nuevo y de inmediato despliega la ventana en donde se registran los datos del ciudadano o denunciado, de clic en el botón de **Guardar** para que queden registrados. Esto no significa que se esté guardando el registro, únicamente se está guardando la información referente al ciudadano o del Denunciado que acabamos de dar de alta.

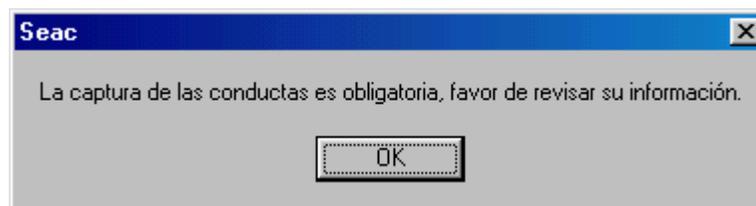
De esta manera cada vez que queramos dar de alta otro Ciudadano o Denunciado hay que dar clic en **Nuevo** y posteriormente ya registrados los datos clic en guardar.

- g) Al realizar el registro de la información, no capturan los datos que son obligatorios y al momento de **Guardar** les envía por ejemplo la siguiente indicación:



Al dar clic en el botón Ok los ubica en la pestaña en donde es requerida la información para que la registren.

- h) Es muy frecuente que en la pestaña de Denunciados se les olvide registrar las conductas en que incide el servidor público y al **Guardar** el sistema les haga la siguiente indicación:



Y al dar un clic en el botón Ok los ubica en la pestaña en donde es requerida la información y no saben que hacer.

Para iniciar hay que dar clic en el botón de **Nuevo**, verificar el nombre del denunciado, asignarle la Conducta y la Subconducta que se encuentra ligada a esa conducta y posteriormente dar clic en **Guardar**.

Si desea dar más de una conducta a un mismo servidor público sin salir de esta ventana, de nuevamente clic en el botón de **Nuevo** registre la información y posteriormente de **Guardar**.

Para asignarle la o (las) conducta (s) a otro de los servidores públicos, de clic en el botón de regresar y selecciónelo en el grid o listado, de clic en el botón de **Conductas** y proceda a realizar lo que se indicó en los dos párrafos anteriores.

Al terminar de clic en el botón de regresar y continúe con el registro.

- i) Al iniciar una sesión no se visualizan los registros en el grid o listado de la pestaña de expediente si se quiere consultar o modificar algún expediente realice lo siguiente:

De un clic en el botón **Buscar** que se encuentra en la parte superior de la ventana, se abrirá la siguiente ventana, con los siguientes criterios de búsqueda.

Seleccione con un clic uno de los diferentes campos en el círculo por el cual puede realizar su búsqueda y teclee la información requerida.

Definido esto de clic en el botón de **Consultar** que se encuentra en la parte inferior de la ventana, para que despliegue la información en el cuadro que esta del lado derecho de la ventana (esto sólo es una imagen de lo que se desplegará en el grid o listado por lo que no podrá seleccionar ningún registro en éste).

Después de clic en el botón de **Aceptar** que se encuentra en la parte inferior de la ventana y automáticamente lo ubica en la pestaña de Expediente, donde se listan los registros, resultado de su búsqueda.

13. VARIACIONES EN LA INSTALACIÓN DEL SEAC PARA AQUELLOS OIC QUE TIENEN REGIONALES.

Instalación del Servidor.

Para la instalación del SEAC en **Regionales** siga los pasos del punto 2 (INSTALACIÓN DEL SISTEMA, pagina 5), hasta el punto 2.3. inciso k) Instalación del Servidor Pag. 6).

- l) Seleccione la dependencia, de clic en el botón **Aceptar** y abre otra ventana que muestra el catálogo de Regionales de ésta, seleccione la correspondiente a su regional y de un clic en **Aceptar**.

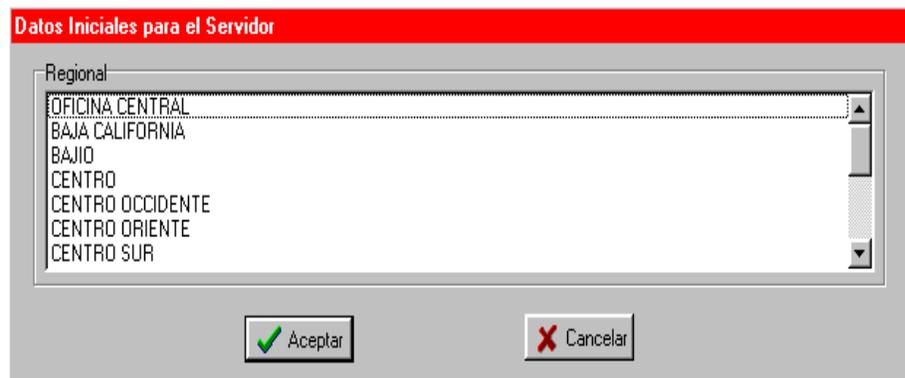


Figura 1

- m) Se abre la ventana del administrador y le solicita la clave del usuario (administrador) que es **ADMIN** y la contraseña que también es **ADMIN**, teclee éstas y de un clic en la llave para activar el servidor.



- n) Inmediatamente se minimiza la ventana quedando el icono de la parabólica en la barra de tareas.

NOTA: Es importante señalar que la instalación personalizada o del servidor sólo será en una computadora, debido a que en ésta se concentra la información registrada por sus usuarios o clientes y a través de la cual se realiza la administración del SEAC (respaldos, transferencias, turnos etc).

Realizado lo anterior continúe con el punto **2.4 de la pag. 7**, de este manual hasta la instalación del cliente.

Instalación del SEAC en modo cliente.

Para la instalación del SEAC en modo cliente siga los pasos del punto 2.5 pag. 8, hasta el inciso **i)** donde abre una ventana que pide la **Dirección IP** del servidor, teclee este incluyendo puntos y de clic en aceptar, se abre otra ventana que muestra el catálogo de Regionales, seleccione su Regional y de clic en **Aceptar**.

NOTA: En la instalación para las Regionales la clave del Administrador sólo aplica para las funciones de éste (**ver página 9 punto 3**). Para el registro de información en el SEAC, el administrador debe dar de alta su clave de usuario como se indica en la **página 11 punto 3.1.2. Alta de usuarios**; conforme a su Regional.

Si selecciona una Regional diferente a la que se dio en el Servidor no le permitirá acceder el sistema.

Transferencias de información REGIONAL – OFICINA CENTRAL.

Para generar el archivo de transferencia:

- a) De doble clic en la antena parabólica que se encuentra en la barra de tareas.
- b) Se abre la ventana del administrador, teclee su contraseña y de un clic en el botón **Base de Datos**
- c) De otro clic en el botón de **Transferencia de Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo** que se encuentra en transferencia de la información.
- d) Se abre otra ventana, de clic en el botón **Transferencia de la información a la Oficina Central**

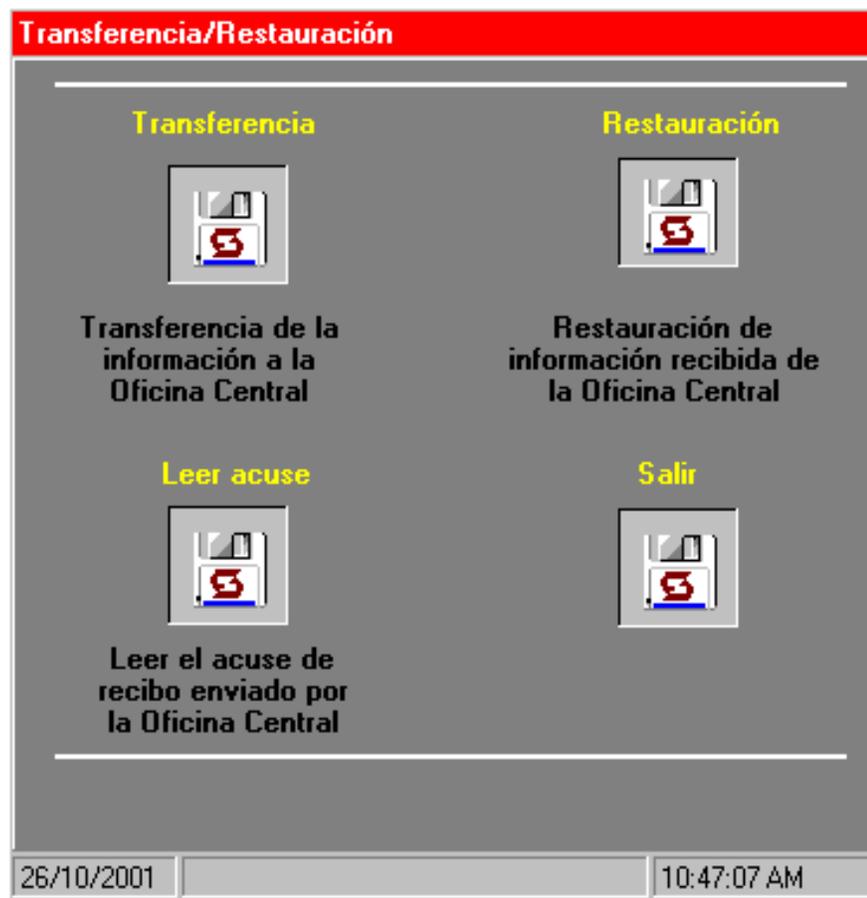


figura 4

- e) Se despliega un mensaje que indica la ruta donde se genera el archivo.



- f) El archivo que genera se integra de la siguiente manera: 2 posiciones para el sector, 5 para la clave de la dependencia, 3 para las regionales, 2 para el día, 2 para el mes, 4 para el año y la extensión .sac, el cual debe de enviar a través de correo electrónico a la Oficina Central.

NOTA: Generado el archivo de transferencia, el botón **Transferencia de la información a Oficina Central** queda inhibido, éste se activara cuando sea turnado el acuse de recibido por la Oficina Central.

Cabe mencionar que si no tiene el archivo de **acuse de recibo**, no podrá enviar la transferencia.

Transferencia de información Oficina Central - Regional.

Para generar el archivo de transferencia de las Regional a la Oficina Central:

- De doble clic en la antena parabólica que se encuentra en la barra de tareas.
- Se abre la ventana del administrador, teclee su contraseña y de un clic en el botón **Base de Datos**
- De otro clic en el botón de **Transferencia de Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo** que se encuentra en transferencia de la información.
- Se abre otra ventana, de clic en el botón **Transferencia a Regionales**.



Posteriormente aparece la siguiente ventana:

Folios a transferir

Filtros para los expedientes disponibles

Regional:

Fecha de ingreso al sistema:

Inicial: Final:

Ordenado por:

Folio

No. control

SECODAM

Directas

Ambas

Desplegar folios

Expedientes disponibles:

181816400020010000001 QU-0001/2001

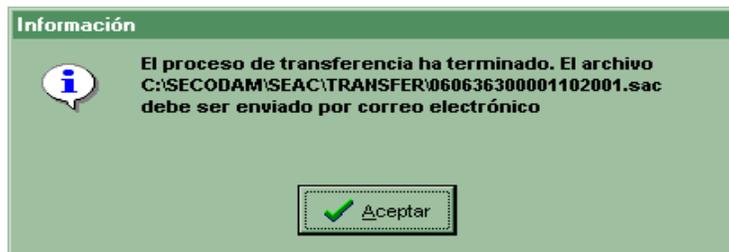
Expedientes seleccionados:

Transferir a:

Transferir Cancelar

- En la parte superior de la pantalla, seleccione Oficina Central o la Regional de la que requiere turnar expedientes.
- En el siguiente campo puede delimitar su información por fecha de ingreso al sistema y el origen de la queja o denuncia que desea turnar.
- De clic en el botón **Desplegar folios** y de inmediato aparecen los folios en la ventana del lado izquierdo que dice Expedientes disponibles.

- d) En la ventana de **Expedientes Disponibles**, seleccione el folio o los folios que va a turnar, de clic en la flecha >> para pasar éste o éstos a la ventana de **Expedientes Seleccionados** que se encuentra del lado derecho.
- e) Posteriormente, seleccione en la parte inferior de la ventana, la Regional a la que desea Turnar la Información y de clic en el botón **Transferir** para generar el Archivo.
- f) Se despliega un mensaje que indica la ruta donde se genera el archivo.



- g) El archivo que genera se integra de la siguiente manera: 2 posiciones para el sector, 5 para la clave de la dependencia, 3 para las regionales, 2 para el día, 2 para el mes, 4 para el año y la extensión .sac.

14. VARIACIONES EN LOS REPORTES PARA LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES QUE TIENEN REGIONALES.

Reporte Operativo: En la pantalla de filtros especiales de información, aparece en la parte inferior la regional para que la seleccione.

Filtros especiales

Ciudadano

Nombre

Primer apellido

Segundo apellido

Denunciado

Nombre

Primer apellido

Segundo apellido

Narración de los hechos

Tipo de expediente

Secodam Directas Ambas

Regional

Cerrar

Reporte Estadístico: En la primer pantalla de filtros de información aparece en la parte inferior de esta el campo para seleccionar la regional.

The screenshot shows the 'Reporte Estadístico' application interface. At the top, there is a navigation bar with buttons for 'Primera', 'Anterior', 'Siguiente', 'Última', 'Imprimir', 'Guardar', and 'Salir'. The main area contains a grid of filters for data selection, including:

- Dependencia:** SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL
- Tipo de petición:** QUEJA
- Situación:** RECIBIDAS
- Fecha de hechos:** [Date fields]
- Fecha de recepción: (Inst.):** [Date fields]
- Entidad (hechos):** [Dropdown]
- Municipio (hechos):** [Dropdown]
- Instancia:** [Dropdown]
- Fecha de ingreso al sistema:** [Date fields]
- Entidad (módulo):** [Dropdown]
- Municipio (módulo):** [Dropdown]
- Módulo:** [Dropdown]
- Unidad administrativa:** [Dropdown]
- Fecha de seguimiento:** [Date fields]
- Roles:** [Dropdown]
- Acuerdo:** [Dropdown]
- Fecha del acuerdo:** [Date fields]
- Fecha cap. de acuerdo:** [Date fields]
- Fecha de envío OCI:** [Date fields]
- Sanción/medida:** [Dropdown]
- Fecha de sanción:** [Date fields]
- Conducta:** [Dropdown]
- Subconducta:** [Dropdown]
- Trámite:** [Dropdown]
- Canal:** [Dropdown]
- Mecanismo:** [Dropdown]
- Medio:** [Dropdown]
- Estatus:** [Dropdown]
- Actividad:** [Dropdown]
- Fecha Turno OCI:** [Date fields]
- Fecha Recep. OCI:** [Date fields]
- Tipo de expediente:** [Dropdown]
- Fecha de acumulación:** [Date fields]
- Regionales:** [Dropdown]

At the bottom, there are radio buttons for 'Secodam', 'Directas', and 'Ambas'. The footer shows the date '26/10/2001' and the text 'Dependencia o entidad'.

En la pantalla para seleccionar los renglones y las columnas aparecen dos campos, uno que nos indica si queremos obtener información por Sector y otro por Regional.

The screenshot shows the 'Reporte Estadístico' application interface for selecting columns. At the top, there is a navigation bar with buttons for 'Primera', 'Anterior', 'Siguiente', 'Última', 'Imprimir', 'Guardar', and 'Salir'. The main area contains a grid of radio buttons for selecting columns:

- Opciones para Columna:**
 - Dependencia
 - Entidad de hechos
 - Municipio de hechos
 - Instancia
 - Medio
 - Canal
 - Mecanismo
 - Puesto de denunciado
 - Unidad administrativa
 - Conducta
 - Subconducta
 - Trámite
 - Ocupación ciudadano
 - Escolaridad
 - Nacionalidad
 - Módulo
 - Entidad del módulo
 - Municipio del módulo
 - Roles - Responsables (Nombre y Puesto)
 - Clasificación
 - Tipo de expediente
 - Tipo de petición
 - Actividad
 - Estatus
 - Origen de las pruebas
 - Tipo de pruebas
 - Acuerdo
 - Area responsable (R y D o Resp.)
 - Sanción
 - No. de expedientes acumulados
 - No. de asuntos turnados a Resp.
 - Area de solicitud
 - País
 - Programa
 - Conceptos
 - Sector
 - Regional
- Fechas:**
 - Ingreso al sistema
 - Recepción instancia
 - Acuerdo
 - Captura del acuerdo
 - Sancion
 - Envío OCI
 - Acumulación
 - Clasificación
 - Hechos
 - Turno OCI - Incomp.- Resp
 - Recepción OCI - Incomp.- Resp.
 - Fecha envío SECODAM

At the bottom, there is a section for 'Usar la fecha para el' with radio buttons for 'Mes' and 'Año'. The footer shows the date '26/10/2001' and the text 'Página para insertar columnas en el reporte Est'.

Bitácoras de Quejas y Denuncias y de peticiones sobre servicio.

En esta también cambia en la pantalla de filtros especiales, aparece en la parte inferior la regional para que la seleccione.

Filtros especiales [X]

Ciudadano

Nombre []

Primer apellido []

Segundo apellido []

Denunciado

Nombre []

Primer apellido []

Segundo apellido []

Narración de los hechos

[]

Tipo de expediente

Secodam Directas Ambas

Regional

[]

Cerrar