

Índice

Presentación

Introducción

CAPÍTULO I

Aspectos generales de las quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios	1
1. Fundamento Jurídico	1
1.1 Subsecretaría de Atención Ciudadana y Normatividad	2
1.2 Dirección General de Atención Ciudadana	2
1.3 Órganos Internos de Control	2
1.4 Supervisores Regionales	3
2. Atribuciones	3
2.1 Dirección General de Atención Ciudadana	3
2.2 Órganos Internos de Control	5
2.3 Supervisores Regionales	8
3. Clasificación de las quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios	10
3.1 Relacionadas con el incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos	10
a) Queja.	11
b) Denuncia.	11
3.2 Vinculadas con la calidad de los trámites y servicios gubernamentales	11
a) Seguimiento de Irregularidad	11
b) Sugerencia	11
c) Solicitud	12

d) Reconocimiento	12
4. Instancias y medios de captación	12
4.1 Instancias	12
4.2 Medios	13
5. Mecanismos de verificación de la calidad de los servicios públicos federales	16
5.1 Usuario Simulado	16
a) Dirección General de Atención Ciudadana	16
5.2 Encuestas	17
5.3 Operativos de Fiscalización	17
a) Supervisores Regionales	17
CAPÍTULO II	
Atención de las quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios	19
1. Atención Directa y Gestión para la Ciudadanía	19
1.1 Dirección General de Atención Ciudadana	21
2. Captación y Asesoría	22
2.1 Requisitos para la captación de la queja o denuncia	23
2.2 Requisitos para la captación del seguimiento de irregularidad, sugerencia, solicitud y reconocimiento	26
a) Seguimiento de Irregularidad	26
b) Sugerencia, Solicitud y Reconocimiento	28

3. Competencia	28
3.1 Determinación de competencia	29
3.2 Conflicto de competencia	29
3.3 Concurrencia de Competencia	30
3.4 Incompetencia por materia	30
3.5 Ejercicio de la facultad de atracción	31
4. Registro en el Sistema Electrónico de Atención Ciudadana (SEAC)	32
4.1 Dirección General de Atención Ciudadana	32
4.2 Órganos Internos de Control	33
5. De la remisión de las quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios	35
5.1 De la determinación de competencia por parte de la Dirección General de Atención Ciudadana	36
5.2 De la determinación de competencia por parte de los Órganos Internos de Control	36
5.3 De la determinación de competencia por parte de los Supervisores Regionales	37
5.4 Bitácora electrónica	38
CAPÍTULO III	
Investigación de las quejas y denuncias	41
1. Autoridades facultadas para investigar	42
1.1 Órganos Internos de Control	42
1.2 Supervisores Regionales	42

2. Elementos de la queja y denuncia	43
2.1 Queja y denuncia como acto jurídico	43
3. Acuerdo de Inicio	44
3.1 Órganos Internos de Control	44
3.2 Supervisores Regionales	46
4. Particularidades de la queja y denuncia	47
4.1 Ratificación	47
4.2 Ampliación	47
4.3 Desistimiento	47
4.4 La posible comisión de un delito	48
4.5 Prescripción	48
a) Dirección General de Atención Ciudadana y Supervisores Regionales	49
b) Órganos Internos de Control	49
4.6 Acumulación	49
4.7 Integración	50
4.8 Queja o denuncia anónima	50
4.9 Queja o denuncia presentada en los medios de comunicación	51
5. Duración de la investigación	51
5.1 Órganos Internos de Control	51
5.2 Supervisores Regionales	52
6. Acuerdos de trámite	52

7. Integración del expediente	53
8. Solicitud de Información	53
8.1 Órganos Internos de Control y Supervisores Regionales	53
9. Citatorio	55
9.1 Órganos Internos de Control	55
9.2 Supervisores Regionales	56
10. Notificación	57
11. Comparecencia	58
12. La no comparecencia	60
13. Acuerdo de Conclusión	61
13.1 Órganos Internos de Control	
a) Archivo por falta de elementos	61
b) Remisión del expediente al área de responsabilidades	61
c) Incompetencia	62
13.2 Conclusión por improcedencia	62
14. Comunicaciones	65
14.1 Dirección General de Atención Ciudadana	65
14.2 Órganos Internos de Control	65
14.3 Supervisores Regionales	68

CAPÍTULO IV	
Gestión de las peticiones sobre los trámites y servicios	71
1. Seguimiento de Irregularidad	71
1.1. Órganos Internos de Control y Supervisores Regionales	71
2. Sugerencias, solicitudes y reconocimientos	74
2.1 Órganos Internos de Control y Supervisores Regionales	74
CAPÍTULO V	
Integración de expedientes para su turno al Área de Responsabilidades	77
1. Formalidades de la queja o denuncia	78
1.1 Original de la queja o denuncia	78
1.2 Fecha de recepción	79
1.3 Determinación de la conducta irregular	80
1.4 Vinculación entre los hechos motivo de la queja o denuncia y la actuación del servidor público	80
1.5 Identificación del servidor o servidores públicos involucrados	80
1.6 Comprobación de los hechos	81
1.7 Ratificación de la queja o denuncia	82
2. Actuaciones y diligencias en la etapa de investigación	82
2.1 Acuerdo de inicio o de radicación	82

2.2 Formalidad de las actas administrativas	83
2.3 Integración de documentales	84
2.4 Acreditación de la presunta responsabilidad del o los servidores públicos involucrados	84
2.5 Relación entre la queja o denuncia y el resultado de la investigación	85
2.6 Configuración de la hipótesis normativa	86
2.7 Diligencias complementarias	86
2.8 Daño patrimonial o beneficio económico	87
2.9 Resarcimiento del daño patrimonial	87
2.10 Hechos derivados de investigaciones penales o laborales	88
2.11 Incumplimiento a normatividad diversa	88
2.12 Conclusión de la etapa de investigación	89
3. Información básica del o los servidores públicos	89
4. Acuerdo de conclusión para turno a responsabilidades	90
4.1 Relación de los hechos	91
4.2 Acreditación de la irregularidad administrativa	91



4.3 Vinculación entre la irregularidad determinada y el o los servidores públicos involucrados	92
4.4 Fundamentación y motivación de las irregularidades	92
4.5 Estudio y análisis de las documentales recabadas	93

ANEXOS

Listado de verificaciones para la integración de expedientes	95
Plazos establecidos en el Proceso de Atención Ciudadana	101

PRESENTACIÓN

Para generar **confianza** y **credibilidad** en la actuación de la Administración Pública Federal, fundamentalmente se requiere de un proceso de atención ciudadana con tres elementos esenciales:

- 1) El compromiso decidido de las dependencias y entidades, y particularmente de la SECODAM, la Dirección General de Atención Ciudadana y de los Órganos Internos de Control de la Administración Pública Federal.
- 2) Un seguimiento efectivo y minucioso de las peticiones que se formulen, teniendo informado al interesado desde la captación, hasta la conclusión de su asunto.
- 3) Una participación ciudadana responsable.

Con estos tres elementos podremos mejorar la calidad de los servicios públicos federales y contar con información veraz y oportuna que permita detectar áreas críticas para actuar de manera preventiva para combatir la corrupción.

Para apoyar esta labor, la Secretaría ha elaborado estos lineamientos que serán de observancia para todas aquellas unidades involucradas en el proceso de atención ciudadana.

Cuando los servidores públicos se apartan de los principios que rigen su actuación, lesionan gravemente la confianza que la sociedad deposita en sus gobernantes; motivo por el cual, el reto más importante en la atención de una queja, denuncia o petición sobre los trámites y servicios, será la respuesta oportuna, profesional y eficaz de ésta, de tal manera que motive al ciudadano que se sienta afectado por el actuar de la Administración Pública Federal o de alguno de sus servidores públicos, a acudir ante las instancias competentes con la certeza de que será escuchado y atendido debidamente, y de esta forma, la participación ciudadana también se constituya en una medida preventiva que inhiba la práctica de conductas irregulares en la prestación de los trámites y servicios.

Finalmente, dado el entorno tan cambiante y complejo en el que estamos viviendo actualmente, pretendemos que estos lineamientos estén permanentemente actualizados y que respondan efectivamente a la realidad, para lo cual invitamos a todas las instancias involucradas en el proceso de atención ciudadana a estudiarlos, aplicarlos y hacernos llegar cualquier sugerencia que estime conveniente, a través de los canales que la Subsecretaría de Atención Ciudadana y Normatividad ha establecido para tal efecto, en la Dirección General de Atención Ciudadana, con el único propósito de cumplir nuestra visión: ***"La sociedad tenga confianza y credibilidad en la Administración Pública Federal"***

Sinceramente

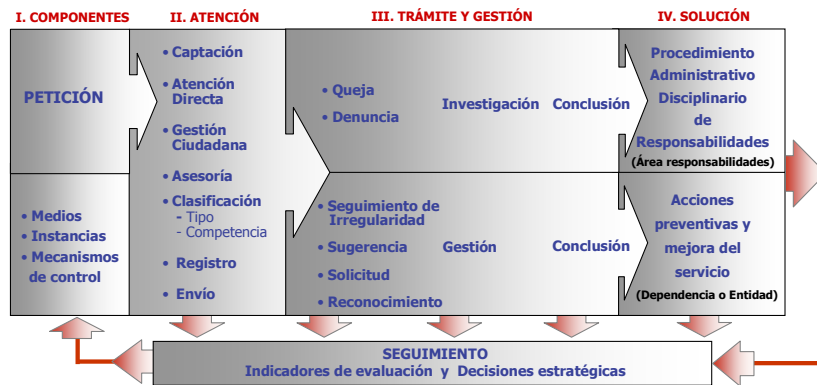
FRANCISCO BARRIO TERRAZAS
Secretario del Ramo

INTRODUCCIÓN

Para lograr un cambio que pueda ser percibido por la sociedad es indispensable que parta de un deseo colectivo con principios y valores. Por ello, todas las actividades relacionadas con la captación, seguimiento y conclusión de las quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios, las hemos reunido en lo que denominamos: **"PROCESO DE ATENCIÓN CIUDADANA"**, en donde el eje fundamental es el usuario. En este momento, un sinnúmero de servidores públicos trabajamos a través de todo el proceso de servicio, lo que nos posibilita dar una respuesta oportuna que permite incrementar la confianza y credibilidad de la sociedad en nuestras instituciones públicas, al mismo tiempo que con acciones preventivas transparentamos y mejoramos los servicios.

Este documento está estructurado de acuerdo a las 5 fases de este proceso:

FASES DEL PROCESO DE ATENCIÓN CIUDADANA



El contenido del documento se divide en cuatro capítulos. El *primero* contiene los aspectos generales de la queja, denuncia y peticiones sobre los trámites y servicios; el *segundo* sobre la atención, captación, asesoría y registro en el Sistema Electrónico de Atención Ciudadana; el *tercero* establece el procedimiento de investigación, y el *cuarto* se refiere a la gestión de las peticiones sobre los trámites y servicios.

Todas las actividades de cada una de las fases están estrechamente interrelacionadas, el éxito de una depende de las otras. Para ello, la retroalimentación de todos es crucial para mantener este proceso en permanente evaluación y mejora.

Lo invitamos a seguir una actitud proactiva y expresar sus inquietudes; la Dirección General de Atención Ciudadana está a sus órdenes a través de:

Dirección de General Adjunta de Atención Ciudadana
Dirección General Adjunta de Normatividad y Consulta
lafiol@funcionpublica.gob.mx
angelar@funcionpublica.gob.mx
Teléfonos: 56-62-63-86, 5661-1429 y 56-62-86-34
56-63-36-36 extensiones: 2634, 3405, 3348 y 1525

Sinceramente

LIC. EDUARDO ROMERO RAMOS
Subsecretario de Atención Ciudadana y Normatividad

CAPÍTULO I

Aspectos generales de las quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios

1. Fundamento jurídico

Conforme a lo dispuesto por el artículo 8º Constitucional las autoridades respetarán el ejercicio del derecho de petición, debiendo dar respuesta y comunicarla al peticionario. En cumplimiento a lo anterior, la Secretaría de la Función Pública en el ámbito de su competencia, vigilará la atención de todas aquéllas peticiones que presenten los particulares o servidores públicos.

Por su parte, los artículos 108, 109 y 113 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 3, fracción III y 10 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos; 37, fracciones XII y XVII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y 62, fracción I de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, entre otros establecen el fundamento jurídico que norma la actuación de la Secretaría para vigilar, investigar y sancionar las conductas irregulares de los servidores públicos federales y aplicar la Ley de la materia; razón por la que esta Secretaría deberá atender oportunamente las quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios que se le presenten por los motivos antes señalados.

La aplicación de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, o bien de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, deberá atender a lo dispuesto por el artículo Sexto Transitorio de ésta última; esto es que la aplicación de la ley correspondiente, se efectuará tomando en consideración la fecha en que sucedieron los hechos motivo de la petición ciudadana

A partir de lo anterior y para efectos de los presentes Lineamientos, al hacer referencia a la Ley de Responsabilidades se entenderá que corresponde a aquella que resulte aplicable de acuerdo a la fecha de los hechos motivo de la queja o denuncia.

1.1 Subsecretaría de Atención Ciudadana y Normatividad

El artículo 6, fracciones III, IV, V y VI del Reglamento Interior de la Secodam, dispone que será facultad del Subsecretario de Atención Ciudadana y Normatividad, someter a la aprobación del Secretario aquellos estudios y proyectos de disposiciones, bases y reglas de carácter general, normas, lineamientos y políticas que se elaboren en el área de su responsabilidad que así lo ameriten; vigilar su cumplimiento.

1.2 Dirección General de Atención Ciudadana

El artículo 31, fracciones I, IV y VII del Reglamento Interior de la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo, otorga a la Dirección General de Atención Ciudadana atribuciones para establecer las políticas, bases, lineamientos y criterios técnicos y operativos que regulen el funcionamiento de los instrumentos y procedimientos para la recepción y atención de las quejas y denuncias relacionadas con la actuación de los servidores públicos, así como de las peticiones sobre los trámites y servicios.

1.3 Órganos Internos de Control

El artículo 47, fracciones III, numeral 1 y IV, inciso c, numeral 1 del Reglamento Interior de la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo, facultan a los titulares de los órganos internos de control y de las áreas de quejas para recibir quejas y denuncias por incumplimiento de las obligaciones conferidas a los servidores públicos y gestionar las peticiones sobre los trámites y servicios, así como darles seguimiento.

En los términos del artículo 47, fracción IV, del Reglamento Interior de la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo, la función de titular de área de responsabilidades y la de titular del área de quejas podrá concentrarse en un mismo servidor público, quien tendrá las facultades propias de cada una de las áreas y las ejercerá de manera independiente. En el caso de los Órganos Internos de Control que únicamente cuenten con titular del área de responsabilidades, éste ejercerá las funciones inherentes a la atención de peticiones ciudadanas, y a falta de titular de ambas áreas, las funciones se ejercerán directamente por el titular del Órgano Interno de Control.

1.4 Supervisores Regionales

El artículo 47, fracción V, numeral 1 del Reglamento Interior de la Secodam, faculta a los supervisores regionales para tramitar y dar seguimiento a las quejas y denuncias relacionadas con los servidores públicos y sobre los trámites y servicios de la Administración Pública Federal que realice la ciudadanía.

2. Atribuciones

2.1 Dirección General de Atención Ciudadana

- Verificar el cumplimiento de la normatividad establecida para la captación y atención de quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios que presenten los interesados.

- Verificar la correcta captación de las quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios.



- Supervisar que las unidades o módulos de atención ciudadana de las dependencias y entidades o de los órganos internos de control operen de conformidad con la normatividad establecida, se ubiquen en áreas de servicio y que la señalización permita al usuario su fácil localización y acceso;
- Evaluar los medios de captación con el propósito de verificar su efectividad en la operación, la calidad en el servicio y los resultados obtenidos, así como implementar, en su caso, las medidas correctivas y estrategias de mejoramiento para valorar la cobertura de atención y proponer su ampliación cuando proceda;
- Establecer y vigilar el cumplimiento de los estándares de calidad en el servicio por cada uno de los medios de captación y definir acciones de mejora para su actualización;
- Diseñar y aplicar herramientas que permitan detectar áreas de oportunidad determinadas, con base en la percepción de los usuarios, a efecto de promover con las autoridades competentes el mejoramiento en la calidad de los servicios públicos federales, y
- Implantar y supervisar la operación del Sistema Electrónico de Atención Ciudadana (SEAC) a efecto de contar con una base de datos actualizada de las quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios, que permita darles seguimiento hasta su conclusión y verificar que se informe oportunamente al usuario, así como generar reportes estadísticos que apoyen la toma de decisiones.

2.2 Órganos Internos de Control

- Establecer medios de captación con la debida promoción, señalización y de fácil acceso al público, para que los interesados formulen y presenten sus quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios;
- Recibir quejas y denuncias por incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos y darles seguimiento; investigar, fincar las responsabilidades a que hubiere lugar, e imponer las sanciones aplicables en los términos de Ley, con excepción de las que conforme a la normatividad aplicable, deba conocer la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial;
- Proporcionar asesoría al interesado para la formulación de sus quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios, informarle sobre los requisitos que deberá cubrir para su procedibilidad, así como el trámite que se dará a las mismas;
- Captar y clasificar las quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios, a efecto de identificar las relacionadas con servidores públicos; de los seguimientos de irregularidad, sugerencias, solicitudes o reconocimientos relacionados con la calidad de los trámites y servicios gubernamentales, así como los reconocimientos al servidor público por el servicio prestado;



- Registrar en el Sistema Electrónico de Atención Ciudadana (SEAC) en un plazo no mayor de 2 días hábiles contados a partir del día siguiente de aquél en que se hubiera presentado o recibido la queja, denuncia o la petición sobre los trámites y servicios en los órganos internos de control, mediante la captura de los datos que requiere el SEAC;
- Difundir y aplicar las normas, políticas y lineamientos que establezca la Dirección General de Atención Ciudadana, para regular el funcionamiento de los diversos medios e instancias de captación y atención de las quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios que presente la ciudadanía;
- Apoyar a las unidades o módulos de atención ciudadana ubicados en las dependencias, entidades o en la Procuraduría General de la República de la que forme parte el órgano interno de control de que se trate, a fin de verificar que operen de conformidad con la normatividad establecida y se ubiquen en las áreas de servicio con mayor afluencia de usuarios;
- Evaluar los medios de captación establecidos, con el propósito de verificar su efectividad en la operación y proponer, en su caso, las medidas correctivas y estrategias de mejoramiento; así como valorar la cobertura de atención, para sugerir su ampliación cuando proceda;

- Promover la capacitación periódica al personal responsable de la recepción de las quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios, a fin de proporcionar una mejor atención y servicio a la ciudadanía y asesorar en la formulación de las mismas a quien así lo requiera;
- Identificar las áreas de servicio con mayor afluencia de usuarios, y promover el establecimiento de módulos o unidades de atención ciudadana, y hacerlo del conocimiento de la Dirección General de Atención Ciudadana y en su caso de la dependencia, entidad o Procuraduría General de la República, y
- Apoyar al personal de los módulos o unidades de atención ciudadana de las dependencias, entidades o Procuraduría General de la República, mediante:
 - ◆ La capacitación y asesoramiento para la formulación y tramitación de las quejas, denuncias o peticiones sobre los trámites y servicios, así como para el llenado de los formatos respectivos, y
 - ◆ Evaluar permanentemente la captación de las quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios, a efecto de promover y realizar las acciones de fortalecimiento que procedan.

2.3 Supervisores Regionales

En el ámbito de su circunscripción territorial deberán:

- Recibir las quejas y denuncias que se formulen por incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos, practicando las investigaciones que se requieran, con excepción de aquellas que por instrucciones de la Dirección General de Atención Ciudadana, y conforme a la normatividad aplicable, deban ser turnadas para su atención a otras instancias competentes;
- Verificar la correcta captación de las quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios;
- Tramitar y dar seguimiento a las investigaciones respecto de las quejas y denuncias relacionadas con los servidores públicos; así como verificar y evaluar la calidad de los servicios que prestan las autoridades federales en su circunscripción territorial;
- Recibir y atender las demandas relacionadas con la prestación de los servicios como son: seguimientos de irregularidad, sugerencias, solicitudes y reconocimientos que presente la ciudadanía, a efecto de que sean debidamente desahogadas;
- Operar los módulos de atención ciudadana, ubicados en los distintos puntos de la República;

- Identificar en las oficinas de las dependencias, entidades y Procuraduría General de la República las áreas de servicio con mayor afluencia, a efecto de promover la instalación de unidades de atención ciudadana, así como proporcionar la capacitación y asesoría sistemática que asegure la correcta prestación del servicio, y hacerlo del conocimiento de la Dirección General de Atención Ciudadana, así como de aquéllas;
- Vigilar que las unidades o módulos de atención ciudadana de las dependencias, entidades y la Procuraduría General de la República operen de conformidad con la normatividad establecida, se ubiquen en las áreas de servicio y que la señalización permita al usuario su fácil localización y acceso;
- Verificar el cumplimiento de los estándares de calidad en el servicio por cada uno de los medios de captación y proponer acciones para su actualización;
- Apoyar la aplicación de encuestas de opinión que permitan conocer la percepción de los usuarios, respecto a la calidad de los servicios públicos federales;
- Verificar la correcta prestación de los servicios públicos federales en los puntos de internación y salida del país, así como realizar operativos de fiscalización en las áreas de atención a la ciudadanía de las dependencias, entidades y Procuraduría General de la República, a efecto de verificar que la actuación de los servidores públicos y la prestación de los servicios se realice de conformidad con la normatividad establecida;

- Asesorar a la ciudadanía en la presentación de sus quejas o denuncias y formular las derivadas de los operativos de fiscalización, y
- Formular seguimientos de irregularidad como resultado de las deficiencias detectadas en los operativos de fiscalización, tramitarlos ante las instancias competentes y darles seguimiento hasta su solventación.

3. Clasificación de las quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios

Conforme a lo dispuesto por el artículo 31, fracciones II, III y IV del Reglamento Interior de la Secodam las quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios pueden ser:

3.1 Relacionadas con el incumplimiento de las obligaciones 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 de la materia como quejas y denuncias.

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

- a) **Queja:** manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados servidores públicos en ejercicio de sus funciones, que afectan la esfera jurídica de una persona, misma que los hace del conocimiento de la autoridad.
- b) **Denuncia:** manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados servidores públicos en ejercicio de sus funciones, que afectan la esfera jurídica de una persona, que se hacen del conocimiento de la autoridad por un tercero.

3.2 Vinculadas con la calidad de los trámites y servicios gubernamentales

Son las manifestaciones efectuadas con 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:

- a) **Seguimiento de Irregularidad:** manifestación con relación a deficiencias, anomalías o irregularidades, 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.
- b) **Sugerencia:** propuesta que se presenta con el fin de corregir, agilizar y mejorar la calidad de los servicios públicos y trámites federales.

- c) **Solicitud:** 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.

- d) **Reconocimiento:** 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.

4. Instancias y Medios de Captación

4.1 Instancias

De conformidad con el artículo 10 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos y en relación con los artículos 31, fracciones II y III y 47, fracción III, numeral 1, fracción IV, inciso c), numeral 1, y fracción V del Reglamento Interior de la Secodam, corresponde la captación de quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios a las siguientes instancias:

- a) Oficina del Secretario de Secodam;
- b) Oficina del Subsecretario de Secodam;
- c) Dirección General de Atención Ciudadana;
- d) Órganos Internos de Control, y
- e) Supervisores Regionales.

Además, podrán ser captadas por las siguientes instancias externas:

- a) Oficina de la Presidencia de la República;
- b) Dependencias, Entidades y Procuraduría General de la República;
- c) Comisión Nacional de los Derechos Humanos;
- d) Gobiernos Estatales o Municipales;
- e) Poderes Legislativo o Judicial;
- f) Embajadas o Consulados de México en el extranjero, y
- g) Organizaciones no gubernamentales, cuando así se convenga con ellas.

4.2 Medios

Con fundamento en el artículo 10 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, y en relación con el artículo 31, fracciones III y IV del Reglamento Interior de la Secodam, las dependencias, entidades y Procuraduría General de la República, deberán contar con unidades de atención ciudadana que faciliten la presentación de quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios; las cuales se recibirán a través de los siguientes medios de captación:

- a) **Directa:** Es la recepción que se proporciona a los interesados de manera personal en los módulos y oficinas que operan en las diversas instancias de la Secodam, en dependencias y entidades, Procuraduría General de la República y Consulados Mexicanos en el extranjero.

- b) **Telefónica:** Es la recepción por esta vía de las quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios. La Dirección General de Atención Ciudadana cuenta con un Sistema de Atención Telefónica a la Ciudadanía (SACTEL).

Será responsabilidad del área de Sactel enlazar telefónicamente a los interesados en la presentación de una queja, denuncia o petición sobre los trámites y servicios con las dependencias, entidades o Procuraduría General de la República o sus órganos internos de control, cuando las mismas se ubiquen dentro del ámbito de su competencia.

- c) **Medios electrónicos:** Es la recepción por fax, internet o cualquier otro medio de esta naturaleza.

La Dirección General de Atención Ciudadana revisará diariamente el correo electrónico, a fin de identificar e integrar las quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios captadas y respaldar dicha información en una base de datos para su seguimiento y control.

El órgano interno de control deberá instalar una página Web que contenga información necesaria para la presentación de quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios, y en su caso, el formato que corresponda, revisando diariamente el correo a fin de integrar las quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios, y procederá a darles el trámite correspondiente. En caso de que el interesado lo solicite, por esta vía se le podrá asesorar y comunicar el estado procedimental de su queja, denuncia o petición sobre los trámites y servicios.

En los casos en los que el Órgano Interno de Control no tenga la infraestructura para contar con su propia página deberá gestionar ante la Dependencia o Entidad de que se trate, la inclusión de un espacio en la página de ésta, para los fines señalados en el párrafo anterior, así como para la publicación de toda aquella información relacionada con las funciones propias del Órgano Interno de Control.

- d) **Correspondencia:** Es la recepción mediante los servicios de correo o de mensajería.
- e) **Buzón:** Es la recepción a través de este medio de quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios.
Cuando en las oficinas regionales de atención al público de las dependencias tengan instalados buzones para la recepción de quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios, el órgano interno de control deberá efectuar la recopilación de estas en periodos no mayores de 15 días hábiles; en los demás casos será no mayor de 5 días hábiles y les dará el trámite correspondiente.
- f) **Medios de Comunicación:** Es la captación de quejas, denuncias o peticiones sobre los trámites y servicios, planteadas en algún medio de comunicación (periódico, televisión y radio).

5. Mecanismos de Verificación de la Calidad de los Servicios Públicos Federales

5.1 Usuario Simulado

a) Dirección General de Atención Ciudadana

La Dirección General de Atención Ciudadana verificará la eficiencia de los servicios que prestan las dependencias, entidades y la Procuraduría General de la República, y propondrá a éstas los mecanismos de mejora a que hubiere lugar.

Los servicios públicos de mayor demanda catalogados como de alto impacto, deberán ser evaluados periódicamente mediante operativos de fiscalización "Usuario Simulado", con el propósito de identificar áreas de oportunidad y proponer acciones de mejora a las instancias competentes, que aseguren una atención transparente, oportuna y en estricto apego a la normatividad.

Se verificará la correcta prestación de los servicios públicos federales en los puntos de internación al País, en donde operan los supervisores regionales, para dar cumplimiento al Acuerdo por el que se instrumentan acciones de mejoramiento de los servicios públicos federales, en las fronteras, puertos marítimos y aeropuertos internacionales del país.

Cuando los Titulares de los órganos internos de control determinen realizar operativos de fiscalización "Usuario Simulado", éstos se llevarán a cabo en coordinación con la Dirección General de Atención Ciudadana.

5.2 Encuestas

Periódicamente la Dirección General de Atención Ciudadana captará la percepción ciudadana respecto de la prestación de los servicios públicos federales, mediante la aplicación de encuestas de opinión que permitan promover acciones de mejora, basadas en las necesidades detectadas y sugerencias aportadas.

5.3 Operativos de Fiscalización

a) Supervisores Regionales

Los supervisores regionales realizarán operativos de fiscalización:

- En las áreas de servicio donde se ubican módulos de atención ciudadana;
- En oficinas y áreas de prestación de servicios públicos federales que operen en la circunscripción territorial, y
- En los puntos de revisión carreteros (PRECOS).

Se entiende por punto de revisión carretero, al lugar específico de la red carretera nacional en el que se despliega un operativo por parte de la Secretaría de Seguridad Pública a través de la Policía Federal Preventiva, considerado idóneo para la detección y revisión de personas, bienes, transportes y mercancías que pretendan ingresar o salir de manera ilegal del País, intercepción del tráfico de sustancias y bienes tales como narcóticos, armas u otros; cuya posesión, transportación y comercialización se consideren prohibidos por la ley.

Los operativos de fiscalización deberán efectuarse preferentemente en los horarios y áreas de mayor afluencia de usuarios.

Los supervisores regionales verificarán el correcto funcionamiento de los PRECOS y que los servidores públicos actúen bajo los principios de probidad, honestidad y transparencia y dentro del marco que las disposiciones legales vigentes y aplicables señalan.

Durante los operativos de fiscalización se verificará lo siguiente:

- Que los servidores públicos, en los casos que así proceda, vistan uniforme y porten identificación oficial expedida por la institución pública a la que pertenezcan;
- Que cuenten con el oficio de comisión que así lo acredite, y que en el mismo se encuentre precisado el ámbito territorial y vigencia de la comisión, y
- Que en las revisiones de vehículos, mercancías y efectos personales, los servidores públicos actúen con estricto respeto de los derechos de los pasajeros, conductores y transportistas.

En caso de que sean detectadas irregularidades en los operativos que sean efectuados, se recabarán y presentarán las quejas y denuncias que procedan ante las autoridades competentes, y se les dará seguimiento hasta su conclusión, marcando copia a la

Dirección General de Atención Ciudadana, para su conocimiento y atención que corresponda.

CAPÍTULO II

Atención de las quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios

1. Atención directa y gestión para la ciudadanía

Atención Directa: Todo contacto que se establece con el ciudadano de manera personal, telefónica o medio electrónico, con la finalidad de atender una consulta, proporcionar asesoría o realizar una gestión.

Asesoría: Es la orientación que se brinda al ciudadano atendiendo el planteamiento que realiza.

Gestión para la Ciudadana: Es el conjunto de acciones realizadas por la Dirección General de Atención Ciudadana o los Supervisores Regionales ante dependencias, entidades, Procuraduría General de la República y Órganos Internos de Control; así como las realizadas por el Órgano Interno de Control ante la dependencia, entidad o Procuraduría General de la República de que se trate; cuyo objetivo es proporcionar al ciudadano alternativas de solución viables al problema planteado, cuando se refiera a trámites o servicios.

Gestión Exitosa: Es la gestión para la ciudadanía que, conforme a las alternativas viables acordadas con el ciudadano, resuelve el problema planteado.

Gestión no Satisfactoria: Es aquella que después de haber realizado una serie de acciones viables acordadas con el ciudadano, no se logra resolver el problema planteado.

Gestión en Proceso: Es aquella que por las circunstancias propias del caso se encuentra aún en trámite:

La Dirección General de Atención Ciudadana, órganos internos de control y supervisorías regionales de acuerdo a las circunstancias de cada caso, realizarán las siguientes acciones:

- a) Recabar elementos que se relacionen con los hechos, motivo de la problemática que se está conociendo.
- b) Solucionar el motivo de la reclamación o solicitud de intervención relacionada con los trámites o servicios, una vez atendida y resuelta, esta acción se considerará atención concluida.

Si se advierte que la prestación de los servicios o realización del trámite se encuentra ajustado a derecho y que no resulta procedente la petición, se hará del conocimiento del usuario con el detalle que resulte necesario. En este caso, al igual que en el inciso "b", se considerará como atención concluida, y se registrará en el SEAC, en un plazo que no excederá de 2 días hábiles contados, a partir de la atención proporcionada, capturándose los siguientes datos:

- Fecha;
- Dependencia o institución pública a la que corresponda el servidor público, el trámite o el servicio;
- Trámite o servicio que motivó la actuación.
- Descripción de la problemática;
- Medidas que originaron la atención concluida;
- Nombre del (los) servidor(es) público(s) involucrado(s), y
- Nombre del petionario.

1.1 Dirección General de Atención Ciudadana, Órganos Internos de Control y Supervisores Regionales

El personal de la Dirección General Adjunta de Atención Ciudadana, del Órgano Interno de Control o el Supervisor Regional, brindarán atención directa a los interesados y realizarán una gestión para la ciudadanía a fin de solucionar el problema planteado, para lo cual se establecerá comunicación con las áreas de servicio mediante oficio, vía telefónica, electrónica o de manera personal, y determinará si se trata de una posible irregularidad en la conducta del servidor público o deficiencias en el servicio.

La atención directa y gestión para la ciudadanía, se realizará previo análisis de las peticiones captadas por cualquier medio y que puedan ser tramitadas a través de este procedimiento ante el Órgano Interno de Control o las dependencias, entidades y Procuraduría General de la República, según corresponda.

Las atenciones directas o gestiones para la ciudadanía, deberán ser registradas dentro de los 2 días hábiles siguientes a su presentación en el Módulo de Atención Directa y Gestión Ciudadana del SEAC.

Se deberá establecer contacto personal, vía telefónica, electrónica o por cualquier otro medio con el peticionario, con el fin de comunicarle el desarrollo de la gestión.

El trámite que se dé a estas peticiones no excederá de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al de su presentación, incluyéndose en todo caso, la comunicación al ciudadano sobre el resultado de la gestión. Este plazo se podrá prorrogar por única vez por un periodo igual cuando las circunstancias del caso así lo requieran para la conclusión exitosa de la gestión.

Quando a la Dirección General Adjunta de Atención Ciudadana o el Supervisor Regional no les sea posible dar solución a las peticiones ciudadanas mediante el trámite anteriormente señalado, se canalizarán mediante bitácora electrónica al Órgano Interno de Control correspondiente para los efectos conducentes. En el caso de los Órganos Internos de Control, cuando la naturaleza del asunto lo permita, les darán trámite mediante seguimiento de irregularidad, sugerencia o solicitud, según corresponda.

Las quejas y denuncias que se reciban por incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos no estarán sujetas al tratamiento de atención directa y gestión para la ciudadanía.

2. Captación y Asesoría

En cumplimiento al artículo 10 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, a efecto de que las quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios sean atendidas con eficiencia, las instancias captadoras de las dependencias, entidades y la Procuraduría General de la República, así como de la Secodam, deberán contar con personal especializado para brindar asesoría en la formulación de quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios, a fin de que éstas contengan los elementos suficientes para su investigación o gestión.

En la captación de las quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios, se deberá diferenciar las relacionadas con conductas irregulares de los servidores públicos y las directamente vinculadas con los trámites o servicios; ya que seguirán diferentes procesos de atención, determinación que se hará del conocimiento del interesado, así como los alcances y tratamiento que se les dará.

En caso de queja o denuncia, se requerirá al interesado la información con que cuente, así como los elementos probatorios de los hechos y, en su caso, la ampliación de la información, a efecto de contar con los elementos necesarios para su tramitación.

En los casos que proceda, si la queja, denuncia o petición sobre los trámites y servicios no se presenta por escrito, la instancia captadora deberá elaborar el acta correspondiente o en su caso proporcionar al interesado el formato o documento que corresponda, a fin de que sea debidamente requisitado.

2.1 Requisitos para la captación de la queja o denuncia

La instancia captadora verificará que las quejas o denuncias contengan:

- a) Datos del quejoso o denunciante: nombre, edad, domicilio, entidad federativa, municipio y localidad, teléfono, nacionalidad y documento que acredite su identidad, a falta de éste se anotará la carencia del mismo.

- b) Protesta de ley para que se conduzca con verdad en sus manifestaciones, haciéndole saber al compareciente el delito y las penas en que incurre quien declara con falsedad ante una autoridad distinta a la judicial, en términos de lo establecido por el artículo 247, fracción I, del Código Penal Federal. En caso de que se trate de un menor de edad, únicamente se le exhortará para que se conduzca con verdad.

- c) Datos del servidor público involucrado: nombre, cargo que desempeña, lugar de adscripción, (dependencia, entidad, Procuraduría General de la República u otra institución pública). De no contar con dicha información cualquier otro dato que facilite su identificación, como su media filiación, que podrá consistir en:
 - ◆ Sexo, estatura, complexión, edad aproximada, color de ojos, piel, cabello, tipo de boca, cejas, nariz y señas particulares, y
 - ◆ En su caso, color de uniforme con sus particularidades y descripción del vehículo.

Si en la queja o denuncia que se presenta no se identifica plenamente al servidor público involucrado, ni la dependencia o la institución pública a la que se encuentra adscrito, se podrá efectuar lo siguiente:

- Acudir en compañía del usuario al lugar en donde se suscitaron los hechos para identificar a la dependencia o institución, o al servidor público, y

- En caso de que sea identificado el servidor público, se formulará a petición del interesado, acta de reconocimiento en donde se hará constar el nombre y cargo del servidor público involucrado, así como su identificación plena.
- d) Trámite y servicio que originó la queja o denuncia.
- e) **Narración de los hechos:** se redactará en primera persona, evitando incluir apreciaciones subjetivas, vagas e imprecisas y deberá contener:
- **Tiempo:** día, mes, año y hora aproximada de los hechos;
 - **Lugar:** sitio específico donde se realizaron;
 - **Modo o circunstancias de ejecución:** narración progresiva y concreta de los hechos, se explicará con detalle el orden en que acontecieron, el trámite o servicio realizado, nombres de las personas involucradas y su participación (promovente, acompañantes, servidores públicos o personas presentes);
 - **Pruebas:** Deberán vincularse aquellas que aporte u ofrezca el quejoso o denunciante al transcribirse la narración de los hechos
- f) **Ratificación:** el compareciente podrá ratificar lo manifestado y firmará al calce y margen para constancia. *La falta de dicha ratificación no será impedimento para su trámite.*

- g) **Firma del acta:** al término del acta que se elabore con motivo de la queja o denuncia, se asentará la firma del servidor público facultado para su formulación y de quienes hubieren intervenido en ella, y en su caso, de **dos testigos de asistencia**.
- h) Se entregará al compareciente una copia del acta levantada, se le hará saber el número de folio y de ser posible el número de control interno, a efecto de que esté en posibilidad de requerir información sobre el trámite de su queja o denuncia.

Para efectos de la captación de la queja o denuncia, la Dirección General de Atención Ciudadana y los supervisores regionales utilizarán el formato "Acta de queja o denuncia".

2.2 Requisitos para la captación del seguimiento de irregularidad, sugerencia, solicitud y reconocimiento

a) Seguimiento de Irregularidad

Para llevar a cabo el seguimiento de irregularidad la información que se capture y registre en el SEAC deberá contener lo siguiente:

- **Datos del interesado:** nombre, edad, domicilio y teléfono;
- **En su caso, datos del servidor público que prestó el servicio motivo del seguimiento de irregularidad:** nombre, cargo que desempeña, dependencia o corporación a la que pertenece;
- **Trámite o servicio que generó el seguimiento de irregularidad;**

- Si el interesado no proporciona los datos de identificación del servidor público o éstos son imprecisos o incompletos, se le solicitará proporcione su media filiación, con los siguientes datos:
 - ◆ Sexo, estatura, complexión, edad aproximada, color de ojos, piel, cabello, tipo de boca, cejas, nariz y señas particulares, y
 - ◆ Características del uniforme, y en su caso, descripción del vehículo

- Si se encuentra involucrado un servidor público la narración de los hechos se redactará en primera persona, incluyendo los siguientes requisitos:
 - ◆ **Tiempo:** día y hora aproximada en que se suscitó la irregularidad;
 - ◆ **Lugar:** Estado, municipio, localidad y sitio específico donde sucedieron los hechos;
 - ◆ **Modo o circunstancias de ejecución:** narración progresiva y concreta de los hechos motivo de la irregularidad, especificándose el orden en que acontecieron, el trámite o servicio motivo de la irregularidad y, en su caso, nombres de las personas involucradas.

En la aportación de la información antes señalada, se deberán evitar apreciaciones subjetivas vagas o imprecisas.

- De no encontrarse involucrado un servidor público, bastará con mencionar la causa o motivo que genera la petición, y
- Al final, deberá recabarse la firma del peticionario en el formato correspondiente

b) Sugerencia, Solicitud y Reconocimiento

Se podrán presentar en forma verbal o escrita y deberán contener la siguiente información:

- **Datos del interesado:** nombre, domicilio y teléfono para recibir, en su caso, información sobre el trámite y/o resultados de su petición;
- **Datos del trámite o servicio y del servidor público, en caso de reconocimiento:** nombre, cargo que desempeña, dependencia, entidad o institución a la que se encuentra adscrito, y
- **Motivo de la petición:** descripción de los hechos que originan su presentación. De ser posible, se recabará firma del interesado en el formato correspondiente

3. Competencia

Serán autoridades competentes para conocer y resolver respecto de la presentación de quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios, aquellas que, dentro de su ámbito y por disposición legal expresa, tengan facultades para ello. La instancia captadora identificará la autoridad competente y la turnará de inmediato para su tramitación.

3.1 Determinación de competencia

La competencia se determina de acuerdo a la naturaleza de los hechos, trámites y servicios, así como por la adscripción de los servidores públicos involucrados. Con base en su competencia, las quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios para su atención se turnarán a:

- a) **Otros poderes** o instituciones autónomas: las correspondientes a los poderes legislativo y judicial, o a personas de derecho público de carácter federal con autonomía derivada de la Constitución.

- b) **Contralorías de los Estados:** las de competencia estatal y municipal. Cuando se trate de recursos federales, la Secodam dará seguimiento hasta su conclusión a través de la Dirección General de Operación Regional.

- c) **Órganos internos de control de las dependencias, entidades y Procuraduría General de la República:** las relacionadas con servidores públicos, así como con trámites y servicios de la Administración Pública Federal.

3.2 Conflicto de competencia

Cuando exista duda en cuanto a la competencia para conocer de un asunto por parte de dos o más órganos internos de control, el Titular de la Secodam, con fundamento en el artículo 5º fracción XXIV del Reglamento Interior de la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo, determinará a cual corresponde conocer del asunto.

3.3 Concurrencia de competencia

Si la instancia captadora, al analizar la queja denuncia o petición, detecta que se encuentran involucrados servidores públicos o trámites y servicios de diversas instituciones públicas, lo hará del conocimiento de los órganos internos de control, competentes, para que se aboquen a la atención del asunto. Las investigaciones que realicen se efectuarán en forma autónoma

3.4 Incompetencia por materia

La Dirección General de Atención Ciudadana y los Órganos Internos de Control, analizarán las quejas, denuncias o peticiones sobre los trámites o servicios a fin de determinar si los hechos materia de las mismas se ubican dentro de su ámbito competencial de actuación, o bien se refieren a cuestiones cuya atención corresponde a las autoridades laborales, civiles, penales o de otra índole.

Para el caso de aquellos asuntos cuya atención sea competencia de las autoridades laborales, se deberá canalizar al ciudadano a la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, ó a la Procuraduría de la Defensa de los Trabajadores al Servicio del Estado, según corresponda en términos de lo dispuesto por los Apartados A y B del artículo 123 Constitucional.

La determinación de incompetencia se deberá comunicar al ciudadano dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la petición, proporcionando orientación respecto de las instancias competentes para la atención del asunto.

Tratándose de peticiones que involucren hechos o aspectos de competencia concurrente, el Órgano Interno de Control se abocará al conocimiento y atención de aquellos que sean de su competencia en los términos que se señalan en los presentes Lineamientos y comunicará al ciudadano su determinación respecto de aquellos que no lo sean, en los términos señalados en el párrafo anterior.

Las determinaciones de incompetencia por materia no requerirán su registro en el SEAC, por lo que en todo caso, la Dirección General de Atención Ciudadana y los Órganos Internos de Control llevarán un registro interno para su control.

3.5 Ejercicio de la facultad de atracción

Cuando la Secretaría de la Función Pública en términos de lo dispuesto por los artículos 18 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, 57 de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos y 32, fracción I del Reglamento Interior, determine procedente abocarse a la atención directa de un asunto que por su relevancia o trascendencia así lo amerite, requerirá al Órgano Interno de Control que conozca de éste, el envío del expediente respectivo.

El envío del expediente a la Secretaría de la Función Pública deberá ser registrado en el SEAC, acordando su conclusión en el rubro por atracción.

4. Registro en el Sistema Electrónico de Atención Ciudadana (SEAC)

Las quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios captadas por las distintas instancias y medios se registrarán en el SEAC, en un plazo de 2 días hábiles a partir del día siguiente a su recepción.

Considerando que los registros contenidos en el SEAC se constituyen en la única fuente oficial de información en materia de atención y seguimiento de peticiones ciudadanas, los Órganos Internos de Control serán responsables de vigilar su adecuada y oportuna alimentación, así como de enviar los días viernes de cada semana, o el día hábil siguiente cuando el día viernes sea inhábil, las transferencias correspondientes a los movimientos registrados a la Dirección de Tecnología y Sistemas de la Dirección General de Atención Ciudadana.

Asimismo, a fin de contar con información estratégica que favorezca la identificación de áreas de oportunidad para la implantación de acciones de mejora, el Órgano Interno de Control deberá realizar de manera puntual el registro del trámite o servicio en el que se haya generado la petición ciudadana.

4.1 Dirección General de Atención Ciudadana

La Dirección General de Atención Ciudadana deberá permanentemente:

- Verificar que la totalidad de las quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios remitidas a los órganos internos de control se encuentren correctamente registradas en el SEAC;

- Constatar que los órganos internos de control cumplan con los plazos y términos establecidos en estos lineamientos y demás normatividad aplicable, así como con el registro de las actuaciones y promociones realizadas en el SEAC;
- Generar semanalmente un listado de aquéllas inconsistencias que detecte, con el fin de efectuar las conciliaciones procedentes con los órganos internos de control y, en su caso, de los supervisores regionales, a efecto de mantener actualizado en el SEAC, y
- Emitir un reporte mensual por órgano interno de control y por supervisor regional, que contenga la situación de cada una de las quejas, denuncias y peticiones que se encuentren en el ámbito de su competencia, a efecto de verificar su avance y tomar oportunamente las medidas que se requieran para su debida atención.

4.2 Órganos Internos de Control

- El plazo de 2 días hábiles comenzará a correr a partir del día siguiente de la fecha en la que el órgano interno de control lo haya recibido;
- Las modificaciones que requieran efectuarse a los registros de las quejas, denuncias o peticiones sobre los trámites y servicios en el SEAC, deberán sustentarse con las causas o motivos que las originan y someterse a la consideración de la Dirección General de Atención Ciudadana;

- El registro de los movimientos realizados deberá enviarse los viernes de cada semana, a través de medios electrónicos a la Dirección de Informática y Evaluación de la Dirección General de Atención Ciudadana. En caso de que dicho día sea inhábil, la información deberá enviarse al día hábil siguiente;
- El responsable de la operación del SEAC, deberá conciliar con Dirección General Adjunta de Normatividad y Consulta de la Dirección General de Atención Ciudadana, en un plazo no mayor de 10 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la información, los movimientos a que se refiere el punto anterior;
- Se deberá designar, en un plazo no mayor de 2 días hábiles a partir de la fecha de recepción de una queja, denuncia o petición sobre los trámites y servicios, al encargado de llevar a cabo su investigación o gestión, respectivamente, hasta su conclusión;
- En caso de ser necesario, la Dirección de Difusión y Asesoría podrá convocar a los órganos internos de control, a reuniones de depuración de la información del SEAC. Los acuerdos que en ellas se adopten, se atenderán en los plazos y términos que para tal efecto se establezcan en la minuta que se levante;
- El registro de los expedientes integrados por el área de auditoría con presuntas irregularidades administrativas, deberá realizarse directamente en el sistema electrónico del área de responsabilidades, y

- Las modificaciones a los registros en el SEAC deberán ser solicitadas por escrito y correo electrónico a la Dirección de Tecnología y Sistemas, (dirección electrónica), quien en un plazo de 2 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción, se pondrá en contacto con el solicitante a efecto de tramitar el requerimiento.

A toda queja, denuncia o petición sobre los trámites y servicios se le asignará un número de expediente, el cual se integrará por dos letras, de acuerdo a su clasificación, seguido del número consecutivo que le corresponda, el año de captación y tres posiciones más para el control interno. Las letras se asignarán conforme a lo siguiente:

- a) Queja contra el servidor público: **"QU"**;
- b) Denuncia contra el servidor público: **"DE"**;
- c) Seguimiento de Irregularidad: **"SI"**;
- d) Solicitud **"SO"**;
- e) Sugerencia: **"SU"**;
- f) Reconocimiento: **"RE"**.

5. De la remisión de las quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios

La instancia captadora, identificará la autoridad competente para conocer de una queja, denuncia o petición sobre los trámites y servicios de que se trate y la turnará de inmediato para su tramitación, cuando el asunto no sea de su competencia.

5.1 De la determinación de competencia por parte de la Dirección General de Atención Ciudadana

La Dirección General de Atención Ciudadana, a través de la Dirección General Adjunta de Atención Ciudadana o de los supervisores regionales, con base en el análisis de los hechos, trámites y servicios, o de la adscripción de los servidores públicos involucrados, determinarán el órgano interno de control competente para darles atención

Las quejas, denuncias y peticiones que resulten competencia de otros Poderes, Instituciones y personas de derecho público de carácter federal con autonomía derivada de la Constitución, se turnarán a estas instancias directamente para su trámite.

Cuando las peticiones se refieran a trámites y servicios del ámbito federal, se clasificarán por dependencia, entidad o Procuraduría General de la República y tipo de servicio y se remitirán al órgano interno de control correspondiente para su atención.

5.2 De la determinación de competencia por parte de los Órganos Internos de Control

El órgano interno de control deberá analizar las quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios que reciba, a efecto de determinar si éstas corresponden a circunstancias relativas a la propia dependencia, entidad o a la Procuraduría General de la República, o a hechos de servidores públicos adscritos a las mismas. Si derivado del proceso de investigación se llegara a concluir la incompetencia para conocer del asunto, se remitirá a la autoridad competente.

Cuando, el órgano interno de control se declare incompetente para dar inicio o seguir conociendo de la investigación de una queja, denuncia o petición, deberá ordenar en el acuerdo respectivo la remisión del expediente al órgano interno de control, a los Poderes Judicial o Legislativo Federales, Gobiernos Locales o Municipales o las personas de derecho público de carácter federal con autonomía derivada de la Constitución, o a la autoridad que sea competente en materia de responsabilidades administrativas, anexando el expediente de la queja o denuncia.

Cuando un órgano interno de control decline a favor de otro la competencia para conocer de una queja, denuncia o petición, y este último no la acepte; se deberá remitir el expediente a la Dirección General de Atención Ciudadana a efecto que de que gestione ante el Titular de la Secodam, el acuerdo que determine cual será el órgano interno de control que deberá conocer del asunto.

Las quejas, denuncias o peticiones sobre los trámites y servicios que se reciban a través de la bitácora de la Dirección General de Atención Ciudadana, se analizarán para su clasificación y determinación de competencia y, previo registro en el SEAC, se les dará el trámite que corresponda

5.3 De la determinación de competencia por parte de los Supervisores Regionales

Cuando los supervisores regionales reciban quejas, denuncias o peticiones sobre trámites y servicios de la competencia de las autoridades locales, las turnarán directamente a las Contralorías Estatales, y lo harán del conocimiento de la Dirección General Adjunta, de la Dirección General de Atención Ciudadana.

Cuando la queja, denuncia o petición sobre trámites o servicios captadas correspondan al ámbito de competencia de otro supervisor regional, se deberá turnar a la Dirección General Adjunta de Atención Ciudadana a efecto de que la remita a la instancia correspondiente

5.4 Bitácora Electrónica

- a) Previo a su envío a la instancia competente, las quejas, denuncias o peticiones sobre trámites y servicios se registrarán en el SEAC, y se asentarán los siguientes datos:
- Instancia a la que se remite;
 - Fecha de envío;
 - Seguimiento que se dará;
 - Número de bitácora en la que se remite y periodo que comprende;
 - Responsable del envío, y
 - Número de hojas que integran el expediente.
- b) La Dirección General de Atención Ciudadana a través de la Dirección General Adjunta de Atención Ciudadana, integrará una bitácora por tipo de competencia, en donde se asentará:
- Otros poderes, instituciones y órganos autónomos
 - Gobiernos estatales o municipales, y
 - Órganos internos de control de las dependencias, entidades federales o Procuraduría General de la República.

- c) La bitácora documental deberá contener los siguientes datos:
- Nombre de la instancia competente a la que se remite;
 - Periodo que comprende;
 - Número de bitácora;
 - Fecha de elaboración;
 - Número de folio de cada una de las peticiones;
 - Número de oficio de remisión;
 - Nombre de cada uno de los interesados.
 - Número de hojas que integran cada expediente y, en su caso, anexos que se incluyen;
 - Fecha de recepción, y.
- d) Las quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios se remitirán al Órgano Interno de Control competente, mediante bitácora electrónica los lunes de cada semana, debiendo recoger el soporte documental al día hábil siguiente, previa confirmación telefónica con el subdirector especializado que corresponda.

En lo que corresponde a los Órganos Internos de Control foráneos, el soporte documental será enviado por la Dirección General Adjunta de Atención Ciudadana al día siguiente del envío de la bitácora electrónica, a través del servicio postal.

El Órgano Interno de Control deberá elaborar el acuerdo de inicio dentro de los 2 días hábiles siguientes a aquel en que se cuente con el soporte documental del asunto recibido por bitácora electrónica.

Por cada bitácora deberá recabarse acuse de recibo, para su seguimiento.

CAPÍTULO III

Investigación de las quejas y denuncias

En términos de lo dispuesto por los artículos 20 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, 37 fracción XVII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, 62, fracción I de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, 31, fracción II y 47, fracción III, numeral 1, fracción IV, inciso c), numeral 1, y fracción V, del Reglamento Interior de la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo; la Dirección General de Atención Ciudadana, los órganos internos de control y supervisores regionales, tienen la atribución de practicar las investigaciones necesarias para esclarecer los hechos motivo de las quejas y denuncias.

En virtud de lo anterior, y con el propósito de homogeneizar el procedimiento de investigación, conforme al cual los órganos internos de control desarrollen sus procedimientos en esta materia, se considera indispensable el establecimiento de criterios que permitan dar agilidad, uniformidad y congruencia a las investigaciones, como soporte para la determinación de presuntas responsabilidades e inicio, en su caso, del procedimiento administrativo disciplinario.

1. Autoridades facultadas para investigar

1.1 Órganos Internos de Control

Cualquiera que sea el medio o instancia de captación, los órganos internos de control estarán obligados a analizar las quejas, clasificarlas, registrarlas y darles el trámite que corresponda, según la naturaleza de los actos o hechos de que se trate.

Los órganos internos de control analizarán el expediente integrado por los supervisores regionales y realizarán las diligencias que resulten pertinentes para complementar o ampliar, en su caso, las actuaciones de investigación.

En la etapa de investigación, se deberá admitir cualquier medio de convicción conducente al esclarecimiento de los hechos, siempre y cuando no contravenga la ley, la moral o las buenas costumbres.

Toda vez que las actuaciones que desarrolla el órgano interno de control en la etapa de investigación son de carácter interno y versan exclusivamente sobre los hechos denunciados, no se expedirán copias del expediente

1.2 Supervisores Regionales

Además de la captación de las quejas y denuncias, en ejercicio de la atribución conferida por los artículos 47, fracción V y 31, fracción II del Reglamento Interior de la Secodam, los supervisores regionales practicarán las investigaciones que se requieran para esclarecer los hechos motivo de la queja y denuncia.

Lo anterior, agotando las acciones de investigación en su circunscripción territorial, a efecto de proporcionar al órgano interno de control que corresponda, los elementos necesarios para determinar o no la probable responsabilidad de los servidores públicos o, en su caso, el archivo por falta de elementos, incompetencia o improcedencia.

El supervisor regional deberá allegarse de los medios de prueba conducentes al esclarecimiento de los hechos motivo de la queja, denuncia, o petición sobre los trámites y servicios, siempre y cuando no contravengan la ley, la moral o las buenas costumbres

2. Elementos de la Queja y Denuncia

2.1 Queja y denuncia como acto jurídico

- a) Es la manifestación de la voluntad expresada por una persona, encaminada a provocar o producir efectos de derecho
- b) La queja o denuncia deberá estar soportada por elementos o indicios que permitan a la autoridad llevar a cabo las investigaciones.
- c) En la queja o denuncia se deberán expresar las circunstancias de tiempo, lugar y modo de ejecución del hecho que se presume irregular, en que se encuentre involucrado un servidor público.

- d) Será responsabilidad del órgano interno de control, verificar que las quejas y denuncias reúnan los elementos descritos es decir:
- Que exista la voluntad libre del interesado, sea persona física o moral, siempre que la primera no se encuentre afectada de sus facultades mentales o en estado de interdicción;
 - Que esa voluntad se manifieste con la formulación o presentación de la queja o denuncia, y
 - Que se formule con el propósito de hacer del conocimiento de la autoridad, la conducta presuntamente irregular en que incurrió un servidor público en el desempeño de su empleo, cargo o comisión; señalando las circunstancias de tiempo, lugar y modo de ejecución, con el fin de generar efectos de derecho

3. Acuerdo de Inicio

3.1 Órganos Internos de Control

El órgano interno de control deberá realizar un análisis general de la queja o denuncia captada para establecer su competencia para conocer del asunto. Una vez determinada su competencia, elaborará el Acuerdo de Inicio en el que describirá el fundamento jurídico para conocer del asunto, e iniciará, formalmente la etapa de investigación, vinculando al servidor público involucrado con esta instancia, y adquiriendo la obligación de tramitar dichas quejas y denuncias hasta su conclusión; dictando, cuando así proceda, el Acuerdo de Acumulación.

El Acuerdo de Inicio deberá elaborarse dentro de los 2 días hábiles siguientes al del registro de la queja o denuncia en el SEAC, y deberá contener:

- a) Lugar y fecha de elaboración;
- b) Nombre del quejoso o denunciante;
- c) Nombre y cargo del servidor público involucrado;
- d) Resumen de los hechos motivo de la queja o denuncia, en el que se destaquen los aspectos más relevantes;
- e) Fundamento jurídico en el que se sustenta la competencia del órgano interno de control para conocer del asunto;
- f) Determinación del inicio de la investigación de la queja o denuncia;
- g) Orden de registro del mismo en el SEAC;
- h) Descripción de las acciones y líneas de investigación que se consideren necesarias para el esclarecimiento de los hechos, y
- i) Firma del servidor público facultado para la formulación del acta, de las personas que hubieren intervenido en ella, y en su caso, de dos testigos de asistencia

En caso de que, derivado de los avances en la investigación, se requiera realizar acciones distintas a las que se dispusieron en el acuerdo de inicio o se presenten circunstancias que impidan realizar las ya acordadas, que imposibiliten la continuación de las iniciadas, se deberán describir dichas circunstancias y razonar el acuerdo que al efecto se emita, determinando lo que en derecho proceda

3.2 Supervisores Regionales

Los supervisores regionales dictarán el Acuerdo de Inicio, una vez realizado el análisis general de la queja o denuncia, en el que establecerán el fundamento de su actuación, las características de la queja o denuncia y las acciones con las que iniciará formalmente la etapa de investigación, mismo que deberá elaborarse dentro de los 2 días hábiles siguientes a partir del registro de la queja o denuncia en el SEAC, y contendrá:

- a) Lugar y fecha de elaboración;
- b) Nombre del quejoso o denunciante;
- c) Nombre y cargo del servidor público involucrado;
- d) Resumen de los hechos motivo de la queja o denuncia, en el que se destaquen los aspectos más relevantes;
- e) Fundamento jurídico de la actuación;
- f) Determinación del inicio de la investigación de la queja o denuncia;
- g) Orden de registro en el SEAC;
- h) Descripción de las acciones y líneas de investigación que se consideren necesarias para el esclarecimiento de los hechos, y
- i) Firma del servidor público facultado para la formulación del acta, de las personas que hubieren intervenido en ella, y en su caso, de dos testigos de asistencia

4. Particularidades de la queja y denuncia

4.1 Ratificación

No será requisito indispensable para la tramitación e investigación de una queja o denuncia su ratificación. Ninguna queja o denuncia que cuente con elementos suficientes para su procedencia se archivará por falta de interés o desistimiento del ciudadano.

4.2 Ampliación

Se podrá solicitar la ampliación de la información proporcionada en la queja o denuncia, a efecto de allegarse de más elementos de prueba por parte del interesado, con el fin de facilitar el esclarecimiento de los hechos.

4.3 Desistimiento

En el régimen de responsabilidad administrativa de los servidores públicos, el desistimiento presentado por el quejoso o denunciante no tendrá ningún efecto en el procedimiento de investigación, toda vez que la tramitación de las quejas y denuncias que cuenten con elementos, se deberá realizar de oficio.

Lo anterior, en virtud de que las normas que integran esta materia son de interés público y no reconocen ni tutelan intereses particulares, pues a los particulares no les asiste el derecho de solicitar a la autoridad se abstenga de llevar a cabo las actuaciones a que está obligada o a exigirle actúe en forma determinada.

4.4 La posible comisión de un delito

Cuando de los hechos expuestos en la queja o denuncia en contra de servidores públicos, se infiera la posible comisión de un delito, se deberá hacer del conocimiento de la autoridad competente.

Los supervisores regionales adicionalmente darán aviso a la Dirección General de Atención Ciudadana.

La Dirección General de Atención Ciudadana deberá hacerlo del conocimiento del órgano interno de control.

En aquellos casos en los que el órgano interno de control infiera la posible comisión de un delito procederá en los términos que disponen los artículos 47, fracción III, numeral 9 del Reglamento Interior de la Secodam y 19 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

4.5 Prescripción

Se aplicará lo dispuesto en el artículo 34 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Cuando por causas imputables a un servidor público encargado de la investigación de una queja o denuncia se produzca la inactividad procesal y con ello se ocasione la prescripción de la facultad de la Secretaría de la Función Pública para imponer sanciones, deberá ser comunicado a la autoridad competente por quien lo haya detectado, con el fin de que le sea iniciado el procedimiento administrativo de responsabilidades y se le impongan las sanciones que en derecho procedan.

a) Dirección General de Atención Ciudadana y Supervisores Regionales

La Dirección General de Atención Ciudadana y los supervisores regionales deberán verificar la fecha en que ocurrieron los hechos denunciados, a efecto de agilizar su trámite y remisión a la autoridad competente para que esta determine lo que en derecho proceda.

b) Órganos Internos de Control

El área de quejas recibirá y registrará en el SEAC las quejas y denuncias, en caso de detectar una posible prescripción de la facultad de la Secodam para sancionar los hechos que las motivan, deberá turnarlas al titular del órgano interno de control o al de responsabilidades, quienes serán la instancia competente para determinar si dicha facultad se encuentra prescrita o no.

4.6 Acumulación

La acumulación de expedientes sólo aplica para los órganos internos de control, y procederá cuando existan varios procedimientos de investigación que puedan ser resueltos en solo acto, relacionados con un mismo servidor o grupo de servidores públicos y sobre los mismos hechos o conexos que originaron las quejas o denuncias presentadas; en razón de ello, el órgano interno de control, de estimarlo conveniente, podrá hacer uso de esta figura jurídica

El órgano interno de control deberá verificar si existen quejas o denuncias presentadas con anterioridad respecto a los mismos hechos que se encuentren en proceso de investigación, a efecto de identificar y determinar, en su caso, la acumulación, misma que se deberá acordar en el Acuerdo de Inicio; para tal efecto, integrará las promociones y actuaciones realizadas al expediente de mayor antigüedad, para continuar con su trámite.

4.7 Integración

Independientemente de lo anterior, cuando en el órgano interno de control se reciba un mismo escrito de queja o denuncia, que hubiera sido presentado ante diversas instancias, se deberán agregar todos ellos mediante un acuerdo de trámite al expediente de la que primeramente se recibió.

4.8 Queja o denuncia anónima

Cuando una queja o denuncia no contenga los datos o indicios que permitan establecer la presunta responsabilidad de un servidor público, se emitirá acuerdo de improcedencia.

Las denuncias o quejas anónimas que se reciban deberán registrarse en el SEAC; y sólo procederán si se acompañan de elementos probatorios suficientes o información que permita a la autoridad ante la que se presenta, dar inicio a la fase de investigación.

La instancia captadora no estará obligada a comunicar los acuerdos que emita derivados de una queja o denuncia anónima, cuando no se hayan proporcionado datos suficientes que permitan la comunicación con el interesado.

Cuando una queja o denuncia no contenga los datos o indicios que permitan establecer la presunta responsabilidad de un servidor público, se emitirá acuerdo de improcedencia.

4.9 Queja o denuncia presentada en los medios de comunicación

Se tramitarán únicamente cuando los hechos denunciados contengan datos o indicios susceptibles de acreditarse mediante la investigación correspondiente; en caso contrario y tratándose de quejas o denuncias relevantes, de alto impacto o reincidentes, el Órgano Interno de Control deberá hacerlas del conocimiento del área de la dependencia, entidad o Procuraduría General de la República en la que se hayan generado, a efecto de que, en su caso, se adopten las medidas preventivas, correctivas o las acciones de mejora que procedieren cuando la petición ciudadana se refiera a trámites o servicios.

5. Duración de la investigación

5.1 Órganos Internos de Control

Inicio de la Investigación

El término para la investigación de quejas o denuncias, deberá atender a principios de oportunidad, celeridad, transparencia, eficacia y eficiencia y, se medirá conforme a los estándares establecidos por la Dirección General de Atención Ciudadana y la Coordinación General de Órganos de Vigilancia y Control.

Ningún expediente deberá presentar inactividad procesal por más de 30 días naturales. No se considerarán en este supuesto, los casos en los que por la naturaleza del asunto que se trate, se haya requerido la actuación de una autoridad distinta a la dependencia o entidad en la que se encuentre el Órgano Interno de Control que conoce del asunto, o bien cuando se refiera a la práctica de una auditoría.

5.2 Supervisores Regionales

El supervisor regional en un término, que no excederá de 30 días hábiles posteriores a la presentación de la queja o denuncia, deberá integrar y sustentar debidamente el expediente junto con sus actuaciones y promociones, y lo remitirá a la Dirección General de Atención Ciudadana, para que ésta a través de la Dirección General Adjunta de Atención Ciudadana lo envíe al órgano interno de control competente.

6. Acuerdos de trámite

Se consideran como tales, aquellos que se emiten con motivo de la recepción de una promoción para hacer constar la misma, cualquier determinación procedimental, o cualquier otro aspecto o actuación que la autoridad concedora del asunto deba motivar y fundar. En dichos acuerdos se podrá hacer referencia a una o más promociones o actuaciones.

Tratándose de acuerdos de trámite con motivo de la recepción de alguna promoción, éstos deberán emitirse en un plazo que no excederá de 3 días hábiles posteriores al de su recepción.

7. Integración del expediente

Toda documentación que se integre al expediente deberá estar foliada y archivada conforme a la fecha de su recepción, de tal manera que la última actuación quede debajo de las realizadas con anterioridad, y así sucesivamente. Dicho expediente deberá estar debidamente sujetado, a efecto de evitar el fácil desprendimiento de las hojas.

En aquellos casos en que las hojas de un expediente se encuentren ordenadas en sentido inverso, con el fin de evitar sustracción de las hojas, se deberá continuar en el orden que hasta el momento tienen.

8. Solicitud de información

8.1 Órganos Internos de Control y Supervisores Regionales

En el requerimiento de información por parte del órgano interno de control o del supervisor regional en el proceso de investigación, se deberá tener presente que los servidores públicos deben observar lo dispuesto en el artículo 8, fracción XVI y 20 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, el cual establece la obligación de atender con diligencia las instrucciones, requerimientos y resoluciones que reciba de la Secretaría de la Contraloría, conforme a la competencia de ésta.

Cuando se tenga identificado al servidor público involucrado, el órgano interno de control o el supervisor regional solicitará del mismo, a la dependencia o entidad de que se trate, o a la Procuraduría General de la República, la siguiente información:

- a) Empleo, cargo o comisión que se encuentra desempeñando;
- b) Área de adscripción;
- c) Domicilio laboral y personal;
- d) Antigüedad y, en su caso, cargos que ha desempeñado en la institución, con fechas de movimientos, y
- e) Los demás elementos que permitan conocer su situación laboral.

El Órgano Interno de Control, previa determinación de que el asunto de que se trata cuenta con los elementos para su remisión al área de responsabilidades, verificará en sus registros, y en segunda instancia en los registros de la SFP, si el servidor público involucrado, ha sido sancionado administrativamente, o fue encontrado responsable, sin haber aplicado sanción alguna.

En caso de no recibir respuesta, el supervisor regional, deberá solicitar la intervención del superior jerárquico del responsable a efecto de obtener la información solicitada, debiendo comunicar dicha situación a la Dirección General de Atención Ciudadana, a efecto de que ésta realice ante la autoridad competente las gestiones conducentes para el fincamiento de responsabilidades a que haya lugar.

Tratándose de los órganos internos de control, se deberá solicitar la intervención del superior jerárquico y comunicar tal situación al área de responsabilidades para que ésta inicie el procedimiento administrativo correspondiente.

Si las circunstancias de captación de la queja o denuncia requieren de la aportación de elementos o información a cargo de autoridades de otras dependencias, entidades y la Procuraduría General de la República, se solicitará la información necesaria para llegar al esclarecimiento de los hechos.

9. Citatorio

El Órgano Interno de Control se abstendrá de citar al servidor público involucrado durante el desahogo de la investigación, salvo en casos excepcionales en los que por la naturaleza del asunto se justifique la comparecencia de éste, a fin de complementar las actuaciones del expediente, en cuyo caso, no se deberá encuadrar la presunta irregularidad que se le atribuye en alguna de las conductas sancionables previstas en la Ley de la materia.

9.1 Órganos Internos de Control

Los órganos internos de control, de acuerdo con las características y naturaleza de los hechos motivo de la queja o denuncia, o cuando así lo requieran, podrán citar al servidor público involucrado, para el desahogo de una o varias diligencias de carácter administrativo, con el fin de que aporte elementos que permitan determinar la existencia o no de presuntas responsabilidades, así como para que manifieste lo que a su derecho convenga sobre los mismos; para ello, el requerimiento deberá hacerse por oficio, debidamente fundado y motivado. Dicho citatorio deberá estar fundado en los términos que establecen los artículos 16 Constitucional, 8, fracción XVI y 20 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos,

37 fracción XVII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, 62 fracción I de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, en su caso y, 47 fracción III, numeral 1 y fracción IV, inciso c), numeral 1 del Reglamento Interior de la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo.

En el oficio citatorio, el órgano interno de control deberá describir, los hechos motivo de la queja o denuncia, la autoridad ante la que deberá comparecer, así como el lugar, la fecha y hora en que deberá presentarse. En caso de que comparezca con persona de su confianza y solicite se le dé participación, se le dará la intervención que proceda y se hará constar en el acta que la efecto se formule.

Cuando de las investigaciones realizadas se determine la necesidad de citar nuevamente al servidor público involucrado en una queja o denuncia podrá emitirse un nuevo citatorio.

9.2 Supervisores Regionales

Los supervisores regionales podrán citar en casos excepcionales a una diligencia de investigación al servidor público involucrado, cuando éste deba aportar información necesaria de la que carezca el propio supervisor regional en la integración de la queja, o denuncia con objeto de que declare en relación con los hechos motivo de la queja o denuncia y exprese lo que a su derecho convenga.

Dicho citatorio deberá estar fundado en los términos que establecen los artículos 16 Constitucional, 37, fracción XVII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, 3, fracción III, 8, fracción XVI y 20 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos; 31, fracción II y 47, fracción V del Reglamento Interior de la Secodam.

10. Notificación

La notificación es el acto mediante el cual la autoridad investigadora hace del conocimiento del servidor público o de una unidad administrativa, entre otros, una determinación administrativa con las formalidades legales preestablecidas, para los efectos jurídicos a que haya lugar.

Tanto los órganos internos de control como los supervisores regionales, cuando citen al servidor público involucrado, podrán realizar la notificación de forma personal, por medio de su superior inmediato, por correo certificado, con acuse de recibo, o por cualquier otro medio, siempre y cuando se recabe constancia que acredite fehacientemente que se recibió el citatorio.

El servidor público involucrado deberá comparecer al quinto día hábil contado a partir de la fecha de la notificación del citatorio.

11. Comparecencia

La comparecencia se deberá realizar en horas y días hábiles para la dependencia o entidad de que se trate o para la Procuraduría General de la República. No obstante ello, cuando se requiera practicar o continuar diligencias en horas y días inhábiles la autoridad investigadora deberá acordar lo conducente, de conformidad con lo dispuesto en la Norma que regula las jornadas y horarios de labores en la Administración Pública Federal Centralizada, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 15 de marzo de 1999 y el Oficio Circular de la Secodam número SP/100/0574/99 de fecha 24 de marzo del mismo año.

Cuando el servidor público involucrado se presente con motivo de la citación, se le hará saber detalladamente el motivo de la queja o denuncia y se pondrán a su disposición, para consulta, las constancias que obren en el expediente respectivo; se le solicitará manifieste lo que le conste de los hechos que se investigan y, en su caso, se le hará saber su derecho para aportar los elementos con que soporte su dicho, a efecto de integrar la investigación.

Lo manifestado en la comparecencia por el servidor público involucrado en la queja o denuncia se hará constar en el Acta de Comparecencia que se elabore al efecto.

En el Acta de Comparecencia se deberá asentar:

- a) Lugar, fecha y hora de inicio de la comparecencia;
- b) Nombre y cargo del servidor público ante el que se desahoga la diligencia y fundamento de su actuación;
- c) Datos generales del servidor público involucrado;
- d) Identificación oficial con que se acredita;

- e) Exhortación para conducirse con verdad;
- f) Motivo de la comparecencia;
- g) Manifestaciones efectuadas por el servidor público involucrado en la queja o denuncia y, en su caso, de la persona que lo asiste en la diligencia;
- h) Hora de término del acta, y
- i) Firmas de las personas que hubieran intervenido en ella, y en su caso, de dos testigos de asistencia.

Durante la comparecencia, el personal actuante en la investigación, podrá formular preguntas al servidor público denunciado sobre los hechos, para lo cual:

- a) Formulará las preguntas en términos claros y precisos;
Una pregunta no deberá contener más de un hecho;
- b) Las preguntas se deberán formular sin inducir la respuesta, y
- c) Deberán ser suficientes para que la autoridad cuente con la mayor información para llegar a la verdad jurídica de los hechos que se están investigando.

Cuando existan dos o más servidores públicos involucrados, podrá citárseles a comparecer el mismo día, pero deberán adoptarse las providencias necesarias para impedir que se comuniquen entre sí o a través de otra persona antes o durante la comparecencia.

Durante la comparecencia del servidor público involucrado, se le hará saber su derecho para aportar los elementos con que soporte su dicho, a efecto de integrar la investigación y determinar la posible existencia o no de responsabilidades que ameriten continuar con la investigación, concluir la misma o enviar el expediente al área de responsabilidades, para la intervención que en derecho le corresponda.

Cuando el servidor público involucrado ofrezca durante la comparecencia cualquier tipo de prueba quedará asentado en el acta que al efecto se levante, la cual podrá tenerse por ofrecida en ese mismo acto o en acuerdo por separado, en el caso de los supervisores regionales le harán saber al compareciente que su admisión y desahogo estarán a cargo del órgano interno de control.

12. La no Comparecencia

Si el servidor público involucrado no comparece el día y hora señalados en el citatorio, se procederá a elaborar la Constancia de no Comparecencia, en la cual se asentarán los siguientes datos:

- a) Lugar, fecha y hora del inicio de la diligencia;
- b) Autoridad actuante;
- c) Nombre de los testigos de asistencia;
- d) Nombre y cargo del servidor público involucrado;
- e) Número de oficio del citatorio y fecha del acuse de recibo;
- f) El señalamiento de la no comparecencia y el tiempo de espera, y
- g) Hora de término y firma del acta.

Cuando el servidor público denunciado no asista a la comparecencia, la autoridad investigadora podrá emitir, al día siguiente hábil del término del plazo, un segundo y último citatorio; a fin de que se presente en un lapso no mayor de 3 días hábiles contados a partir de la fecha de notificación del citatorio.

13. Acuerdo de Conclusión

13.1 Órganos Internos de Control

Una vez finalizadas las actuaciones de investigación, recabadas, desahogadas y valoradas las pruebas y demás documentación complementaria, se concluirá esta etapa, para lo cual se emitirá cualquiera de los siguientes acuerdos:

- a) **Archivo por falta de elementos:**
Procederá, cuando del análisis de la queja o denuncia se determine que los elementos que se aportaron, recopilaron u ofrecieron y desahogaron durante el desarrollo de la investigación no se consideran suficientes para concluir la presunta responsabilidad del servidor público involucrado

- b) **Remisión del expediente al área de responsabilidades:**
Cuando de la investigación, se deriven elementos suficientes para determinar presuntamente el incumplimiento de las obligaciones del servidor público, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley de la materia, se turnará al área de Responsabilidades el asunto para los efectos legales a que haya lugar.

La remisión del expediente al área de responsabilidades estará sujeta al cumplimiento de los requisitos y formalidades que se establecen en el Capítulo V de los presentes lineamientos.

De la misma forma, en cualquier momento de la etapa de investigación, cuando así proceda, podrá concluirse la misma mediante la emisión de los siguientes Acuerdos:

- c) **Incompetencia:** Es la determinación emitida por el órgano interno de control, en el sentido de abstenerse de conocer de la queja o denuncia, por carecer de facultades para ello, en virtud de la adscripción del servidor público, del área administrativa o de la institución involucrada. En este caso se deberá remitir el asunto al órgano interno de control competente.

13.2 Conclusión por improcedencia

El acuerdo de improcedencia se emitirá en aquéllos casos en los que la queja o denuncia presentada no contenga los datos o indicios que permitan advertir la presunta responsabilidad del servidor público; es decir, que no cuente con elementos mínimos que permitan material y jurídicamente iniciar su investigación, y que adicionalmente concorra cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Que sea anónima y sin datos de localización del quejoso o denunciante.
2. Que habiéndose proporcionado nombre del quejoso o denunciante, no se cuente con datos de localización.
3. Que habiéndose proporcionado nombre y datos de localización, éstos resulten falsos.

4. Que siendo contactable el quejoso o denunciante no atienda el requerimiento de información adicional realizado por el Órgano Interno de Control.

Cuando una queja o denuncia no cuente con datos o indicios que permitan advertir la presunta responsabilidad del servidor público y exista posibilidad de contactar con el quejoso o denunciante, el Órgano Interno de Control dentro de los 5 días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la queja o denuncia, deberá requerirlo a efecto de que, en un plazo no mayor a 10 días hábiles contados a partir de la fecha de notificación del requerimiento, aporte mayores datos en relación con su queja o denuncia; vencido este plazo sin que atienda el requerimiento, o bien la información proporcionada no aporte mayores elementos que los originalmente aportados, se procederá a emitir el acuerdo de improcedencia.

La aplicación de la figura de la improcedencia se fundará en lo dispuesto por el artículo 10 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, por lo que únicamente será utilizada en los casos en los que los hechos denunciados hayan ocurrido con posterioridad a la entrada en vigor de esta Ley, así como para aquellos en los que no se pueda determinar la fecha de comisión de las presuntas irregularidades.

El acuerdo de improcedencia estará debidamente fundado y motivado, acreditándose de manera fehaciente que conforme las constancias que integran el expediente respectivo resulta jurídica y materialmente imposible iniciar una investigación. De existir una sola línea de investigación que permita establecer la presunta responsabilidad del servidor público denunciado, deberá proseguirse con ésta a efecto de determinar lo que en derecho proceda.

El registro de las improcedencias deberá hacerse en el apartado correspondiente del SEAC. El Órgano Interno de Control deberá permanentemente realizar un análisis de los asuntos que se concluyan por improcedencia a efecto de identificar áreas con incidencia de quejas o denuncias, que aún y cuando no se haya contado con los datos o indicios necesarios para su investigación, puedan reflejar áreas de oportunidad, y en cuyo caso, deberá hacerlo del conocimiento del área de la Dependencia o Entidad donde se originaron a efecto de que se adopten las acciones preventivas o correctivas que procedan.

El contenido de los Acuerdos a que se refiere el punto anterior deberá hacerse del conocimiento del quejoso o denunciante. En dicha comunicación se asentará:

- Nombre y domicilio del quejoso o denunciante;
- Número de folio y expediente asignado a la queja o denuncia;
- En su caso, descripción de las causas que originaron la determinación de incompetencia o improcedencia;
- Descripción breve del estado en que se encuentra la investigación y, en su caso, de manera general, las actividades que aún se encuentran pendientes de realizar;
- Domicilio del órgano interno de control, horario de atención, número telefónico, área y persona encargada de llevar el asunto y a la que deberá dirigirse para información, y
- Firma del titular del órgano interno de control o del área de quejas.

14. Comunicaciones

14.1 Dirección General de Atención Ciudadana

La Dirección General Adjunta de Atención Ciudadana deberá comunicar al promovente en un plazo no mayor de 10 días hábiles a partir de la recepción de la queja, denuncia o petición sobre los trámites y servicios, la remisión de su asunto a la autoridad competente.

14.2 Órganos Internos de Control

El órgano interno de control deberá comunicar al quejoso o denunciante:

- a) El acuerdo de inicio, dicha comunicación; deberá contener los siguientes datos:
 - Nombre y domicilio del quejoso o denunciante;
 - Fecha de recepción de la queja o denuncia;
 - Fecha del acuerdo de inicio;
 - Número de folio y expediente asignado a la queja o denuncia;
 - Descripción de las irregularidades manifestadas;
 - Domicilio del órgano interno de control, horario de atención, número telefónico, área y persona encargada de llevar el asunto y a la que deberá dirigirse para mayor información;

- En caso de ser necesario, se le invitará a comparecer para ampliar su queja o bien se le requerirá que aporte algún elemento probatorio necesario para la investigación, y
- Firma del titular del órgano interno de control o del área de quejas.

Las comunicaciones al interesado deberán realizarse y hacerse de su conocimiento en un plazo no mayor de 10 días hábiles a partir del día siguiente al en que se elabore el Acuerdo de Inicio, mediante correo, de manera personal con acuse de recibo, por Internet, en los términos en que el interesado lo haya solicitado, o por cualquier otro medio que permita informarle.

Si la persona que denuncia los hechos presuntamente irregulares es un especialista en atención ciudadana, cualquier comunicación sobre el estado que guarda el asunto deberá informarse al supervisor regional correspondiente, con copia al especialista en atención ciudadana.

- b) Los acuerdos de archivo por falta de elementos, de incompetencia, de improcedencia o, en su caso, de remisión al área de responsabilidades;

El oficio en que se haga referencia al acuerdo de conclusión deberá comunicarse en un plazo no mayor de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente al de la emisión del mismo; de forma personal, por correo, por Internet o a través de medios remotos de comunicación, siempre que sea posible, con el fin de darles a conocer al interesado dicho resultado, y al servidor público involucrado únicamente el acuerdo de archivo por falta de elementos, siempre y cuando así lo solicite y haya comparecido a las diligencias en que hubiere sido citado por el órgano interno de control.

La comunicación a que se refiere el párrafo anterior deberá contener:

- Nombre del quejoso o denunciante;
- Fecha de recepción de la queja, denuncia o petición;
- Número de folio y expediente asignado;
- Descripción breve del resultado de la investigación y el tipo de acuerdo con el que se determinó la conclusión de la misma, y
- Firma del titular del órgano interno de control o del área de quejas.

Los acuerdos por los que se concluya la etapa de investigación deberán registrarse en el Sistema Electrónico de Atención Ciudadana (SEAC) en un plazo no mayor de 2 días hábiles contados a partir del día siguiente de aquél en que se hubieran emitido

- d) La conclusión del procedimiento administrativo de responsabilidades, y el sentido de la resolución.

Una vez que el área de responsabilidades comunique al área de quejas el resultado de su intervención, ésta lo hará del conocimiento del interesado en los siguientes términos:

- Nombre y domicilio del quejoso o denunciante;
 - Número de folio y expediente asignado en el área de responsabilidades;
 - Descripción breve del sentido de la resolución, y
 - Firma del titular del órgano interno de control o del área de quejas.
- e) Cualquier otro acuerdo que a juicio del órgano interno de control deba hacer de su conocimiento.

En aquellos casos en que el interesado solicite de manera verbal o escrita se le informe del estado que guarda su queja o denuncia, el órgano interno de control deberá informarle tan pronto como sea posible, pero ello no podrá exceder de 10 días hábiles posteriores al de la recepción de la solicitud en el área de quejas.

14.3 Supervisores Regionales

El supervisor regional, deberá comunicar en un plazo no mayor de 10 días hábiles:

- a) Acuerdo de inicio, dicha comunicación deberá contener:
- Fecha de recepción de la queja o denuncia;

- Fecha del acuerdo de inicio;
 - La inscripción en el Sistema Electrónico de Atención Ciudadana, y
 - En el caso de ser necesario, se le invitará a comparecer para ampliar los elementos o información contenida en su queja para llevar a cabo la investigación.
- b) La remisión a la autoridad competente que debe de conocer y resolver respecto de las quejas, denuncias o peticiones sobre los trámites y servicios; una vez finalizada la última actuación.

De acuerdo con la información contenida en el SEAC, el estado procesal de su queja o denuncia cuando éste se lo solicite.

CAPÍTULO IV

Gestión de las peticiones sobre los trámites y servicios

1. Seguimiento de Irregularidad.

La instancia captadora dará trámite a los seguimientos de irregularidad, para lo cual los clasificará por tipo de servicio e identificará el área administrativa competente para conocer y solventar la irregularidad, efectuando el registro correspondiente en el Sistema Electrónico de Atención Ciudadana (SEAC).

1.1 Órganos Internos de Control y Supervisores Regionales

Cuando la petición se haya clasificado como seguimiento de irregularidad, se deberá realizar el acuerdo de inicio correspondiente, dentro de los 2 días hábiles siguientes a su registro en el SEAC, el cual deberá contener el fundamento de actuación, resumen de hechos, la necesidad de generar acciones correctivas y preventivas, área o instancia competente y requerimientos para su solventación.

El requerimiento para la solventación del seguimiento de irregularidad se notificará por escrito al área competente, dentro de los 2 días hábiles siguientes a la formulación del acuerdo de inicio, comunicándole que cuenta con 15 días hábiles a partir de su recepción para que informe de las medidas adoptadas o, en su caso, la atención que le hubiere brindado con el fin de evitar en lo sucesivo la irregularidad.

Si el titular del área responsable o competente no da respuesta dentro del término a que se refiere el punto anterior, la autoridad investigadora podrá enviar hasta dos oficios recordatorios, concediendo en cada uno de ellos 3 días hábiles, contados a partir de su recepción, para que le sea remitida la respuesta del requerimiento, haciéndole saber la obligación contenida en los artículos 8, fracción XVI y 20 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos; en caso de no recibir respuesta alguna, deberá solicitarse la intervención del superior jerárquico para que conozca de dicha situación. Tratándose de los órganos internos de control deberá hacerlo del conocimiento del Titular del área de responsabilidades para que inicie el procedimiento administrativo disciplinario.

En el caso de los supervisores regionales, deberán comunicar dicha situación a la Dirección General de Atención Ciudadana, para que ésta realice las gestiones conducentes ante la autoridad competente, a efecto de que inicie el procedimiento de responsabilidades a que hubiere lugar.

El plazo para el envío de los oficios recordatorios no podrá exceder de 3 días hábiles; en el caso del primero, contados a partir de la fecha de vencimiento del primer requerimiento, y en el caso del segundo, a partir de la fecha de vencimiento del primer recordatorio.

La respuesta que dé el área responsable o competente será valorada por la instancia investigadora, y será ésta la que determine si ha sido solventada, solventada parcialmente o no solventada, mediante el acuerdo correspondiente.

Cuando se determine que el seguimiento de irregularidad ha sido solventado, o cuando el área responsable o competente de dar respuesta manifieste que no le es posible llevar a cabo acciones para solucionar la irregularidad, se considerará que se ha dado fin a la gestión, debiéndose registrar en el SEAC dicha circunstancia.

Se considera que una irregularidad no ha sido solventada cuando el área responsable o competente no dé respuesta al requerimiento efectuado por la instancia investigadora.

Cuando el área competente o responsable manifieste que algunos de los seguimientos de irregularidad que se enviaron en el oficio ya fueron solventados y señale que otros quedan pendientes de solventación, se considerará como parcialmente solventado.

La autoridad investigadora, podrá verificar que las acciones establecidas por el área competente o responsable se hayan llevado a cabo en la forma en que la misma se comprometió.

En el supuesto de no haberse llevado a cabo las acciones a que se comprometió el área responsable o competente, se hará del conocimiento del superior jerárquico para que conozca de dicha situación. Tratándose de los Órganos Internos de Control deberá hacerlo del conocimiento del Titular del área de responsabilidades para que inicie el procedimiento administrativo disciplinario.

En el caso de los supervisores regionales, deberán comunicar dicha situación a la Dirección General de Atención Ciudadana, para que ésta realice las gestiones conducentes ante la autoridad competente, a efecto de que inicie el procedimiento de responsabilidades a que hubiere lugar.

Si de la información recabada durante el seguimiento de irregularidad se presume la existencia de responsabilidad administrativa a cargo de servidores públicos, la atención del asunto deberá tramitarse como denuncia en términos de lo dispuesto en los presentes lineamientos.

Las acciones de solventación que efectúe el área responsable o competente se registrarán en el SEAC en el plazo de 2 días hábiles y se comunicará al interesado, mediante correo, de manera personal con acuse de recibo, por Internet, en los términos en que el interesado lo haya solicitado, o por cualquier otro medio que permita informarle el resultado del trámite en un plazo no mayor de 10 días hábiles posteriores al registro antes señalado y, en su caso, la verificación de las acciones por parte de la autoridad investigadora.

2. Sugerencias, solicitudes y reconocimientos

2.1 Órganos Internos de Control y Supervisores Regionales

Los órganos internos de control y los supervisores regionales darán trámite a las sugerencias para agilizar y mejorar la calidad de los servicios públicos federales; a las solicitudes para la ampliación de cobertura o la atención de alguna necesidad en particular y a los reconocimientos a favor de los servidores públicos.

Clasificarán las sugerencias, solicitudes y reconocimientos por unidad administrativa competente y las remitirá al área responsable dentro de los 2 días hábiles siguientes a su registro en el SEAC, a fin de que aquélla dictamine las acciones a seguir o, en su caso, su viabilidad.

Comunicaran a la unidad administrativa que corresponda el motivo de la sugerencia o solicitud y le requerirá para que en un plazo no mayor de 15 días hábiles, contados a partir de su recepción, le informe de las medidas adoptadas o, en su caso, la atención que le hubiere brindado.

Si el titular del área responsable o competente no da respuesta dentro del plazo a que se refiere el punto anterior se podrá enviar hasta dos oficios recordatorios, concediendo en cada uno de ellos 3 días hábiles contados a partir de su recepción, para que le sea remitida la respuesta, haciéndole saber la obligación contenida en los artículos 8, fracción XVI y 20 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos. En caso de no recibir respuesta alguna, los supervisores regionales deberán solicitar la intervención del superior jerárquico para que conozca de dicha situación y comunicar tal circunstancia a la Dirección General de Atención Ciudadana; tratándose de los órganos internos de control, se deberá comunicar al superior jerárquico y al área de responsabilidades, para los efectos que en derecho procedan.

El plazo para el envío de los oficios recordatorios no podrá exceder de 3 días hábiles; en el caso del primero, contados a partir de la fecha de vencimiento del primer requerimiento, y en el caso del segundo a partir de la fecha de vencimiento del primer recordatorio.

Se deberá dar seguimiento a las sugerencias y solicitudes, a fin de conocer sobre las medidas adoptadas por el área responsable, los cuales deberán se registrados en el SEAC en un plazo de 2 días hábiles. Asimismo, informará al interesado acerca del trámite y

respuesta de su petición en un plazo no mayor de 10 días hábiles a partir del día siguiente al en que se haya recibido la respuesta de la unidad administrativa, mediante correo, de manera personal con acuse de recibo, por Internet, en los términos en que el interesado lo haya solicitado, o por cualquier otro medio que permita informarle.

Cuando se trate de reconocimiento, se llevarán a cabo los trámites que se requieran para hacerle llegar al servidor público correspondiente dicho reconocimiento, remitiendo copia para su superior inmediato y para su expediente.

CAPÍTULO V

Integración de expedientes para su turno al Área de Responsabilidades

La integración de un expediente de queja o denuncia lleva implícita la realización de diversas actuaciones o diligencias de carácter administrativo, que en su conjunto constituyen la etapa de investigación.

La investigación es una parte esencial en la atención de quejas y denuncias, toda vez que a partir de las diligencias practicadas y documentales recabadas, de su análisis y adecuada valoración se podrá acreditar o no la irregularidad administrativa y la presunta responsabilidad del servidor público involucrado.

A partir de lo anterior y con el propósito de contar con criterios uniformes en esta materia, conforme a los cuales los Órganos Internos de Control y los Supervisores Regionales integren debidamente los expedientes que habrán de sustentar en su caso la instauración del procedimiento administrativo disciplinario, resulta conveniente establecer los requisitos de fondo y forma que deben ser observados al efecto.

La observancia de lo establecido en este Capítulo presupone la previa determinación de que el asunto de que se trate cuenta con los elementos suficientes para presumir la presunta conducta irregular del servidor público involucrado.

La remisión de un expediente para iniciar el procedimiento administrativo de responsabilidades estará condicionada a la previa calificación que del mismo se realice en términos de la "Lista de Verificación" que forma parte del presente Capítulo.

1. Formalidades de la queja o denuncia

1.1 Original de la queja o denuncia

Con independencia del medio por el que se haya captado la queja o denuncia, es conveniente integrar al expediente el original de ésta, a fin de evitar que en caso de impugnación por parte del servidor público involucrado o denunciado, pueda desacreditarse la queja o denuncia.

En este sentido, y con el propósito de que la queja o denuncia debidamente firmada por su suscriptor pueda agregarse al expediente, se pueden adoptar las siguientes medidas:

- a) Cuando la queja o denuncia haya sido presentada vía telefónica, la captación se realizará en el formato correspondiente, recabando el mayor número de datos posibles, especialmente los relativos a la localización del quejoso o denunciante, a efecto de que posteriormente y de ser necesario, pueda ser contactado para la ratificación y/o ampliación de la queja o denuncia.
- b) Cuando la queja o denuncia haya sido presentada a través de medios electrónicos – fax o correo electrónico – y el quejoso o denunciante haya aportado sus datos de localización, podrá ser requerido en cualquier momento para que se presente a firmarla, ratificarla o ampliarla, en caso de que existan elementos suficientes y pertinentes para enviar el expediente al Área de Responsabilidades.

- c) En caso de que no sea posible obtener la firma o ratificación de la queja o denuncia, o cuando ésta se presente de manera anónima pero en ella se hayan aportado los elementos suficientes para investigarla y como resultado de su investigación se determine procedente turnarla para la iniciación del procedimiento administrativo disciplinario, el Órgano Interno de Control en ejercicio de las facultades de vigilancia y control que le confieren los artículos 37 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y 47 del Reglamento Interior de la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo, actualmente, Secretaría de la Función Pública, seguirá conociendo del asunto hasta su resolución definitiva, en apego al principio de oficiosidad del procedimiento administrativo.

En este caso, se deberá emitir un acuerdo en el que se haga constar dicha circunstancia.

1.2 Fecha de recepción

Con el propósito de ubicar de manera puntual la fecha en que el Órgano Interno de Control o el Supervisor Regional tiene conocimiento de los hechos que se denuncian, es recomendable asentar en el documento en el que conste la queja o denuncia, el sello oficial de recibido. Este documento puede ser el formato de captación telefónica, el escrito recibido por correspondencia, fax o la impresión de aquél que se haya recibido por correo electrónico.

1.3 Determinación de la conducta irregular

El análisis pormenorizado de los hechos denunciados deberá estar orientado a la determinación de la existencia de una conducta irregular, administrativamente sancionable, cierta y comprobable; lo anterior implica que los hechos expuestos por el quejoso o denunciante sean contrarios a lo dispuesto en una norma legal de carácter administrativo y presuntamente imputables a servidor(es) público(s).

1.4 Vinculación entre los hechos motivo de la queja o denuncia y la actuación del servidor público

El motivo de la queja o denuncia debe tener relación con la actuación de algún servidor público de la Dependencia, Entidad o Procuraduría General de la República, en la que se encuentre el Órgano Interno de Control que conozca del asunto.

Asimismo, debe considerarse que el motivo de queja o denuncia se refiera efectivamente al *desempeño irregular* de un servidor público en el ejercicio de su cargo o comisión y no únicamente relacionado con la deficiencia en la prestación de un trámite o servicio público.

1.5 Identificación del servidor o servidores públicos involucrados

La integración de un expediente de queja o denuncia lleva implícita la concurrencia de dos condiciones básicas para su procedencia: la existencia de una conducta irregular, administrativamente sancionable y la imputabilidad de ésta a un servidor público. Bajo este contexto, la plena identificación del servidor o servidores públicos involucrados constituye un requisito sin el cual no podrá instruirse el procedimiento administrativo de responsabilidades.

Adicionalmente, es importante tener identificado y constatado el cargo del o los servidores públicos en contra de quien o quienes se presenta la queja o denuncia, toda vez que a partir de ello, se podrán vincular los hechos denunciados con las funciones que desarrollan.

1.6 Comprobación de los hechos

El sólo dicho del quejoso o denunciante no tendrá ningún efecto legal si los hechos que se manifiestan no son susceptibles de probar, o bien siéndolo, no se cuentan con los elementos probatorios que lo sustenten; lo anterior presupone la necesidad de que al momento de analizar la queja o denuncia, se identifiquen los elementos requeridos para acreditar la conducta irregular y la presunta responsabilidad del servidor público involucrado, y a partir de ello, se establezcan las líneas de investigación necesarias para tal efecto. En caso contrario, si sólo se cuenta con el dicho del quejoso o denunciante en contra del servidor público, y en oposición, la declaración de éste contra lo señalado por aquél, se carecería de elementos suficientes para iniciar un procedimiento administrativo de responsabilidades.

Los elementos probatorios podrán ser los ofrecidos por el propio quejoso o denunciante, o bien los recabados en la etapa de investigación.

1.7 Ratificación de la queja o denuncia

Si bien la falta de ratificación de una queja o denuncia no constituye impedimento para que la autoridad competente se aboque a investigarla, siempre que cuente con los datos o indicios que así lo permitan, resulta conveniente obtener la ratificación en aquellos casos en que las circunstancias lo permitan, a efecto de dar mayor formalidad a la queja o denuncia, y en su caso, allegarse de mayores datos o elementos que pudiera aportar el quejoso o denunciante para la mejor integración del asunto que se trate.

2. Actuaciones y diligencias en la etapa de investigación

2.1 Acuerdo de inicio o de radicación

El acuerdo de inicio o de radicación constituye el acto mediante el cual la autoridad determina y funda su competencia para conocer del asunto que se le plantea, así como su decisión de abocarse a su atención; debido a ello, a través del documento que lo contiene se podrá acreditar que la investigación fue realizada por autoridad competente e igualmente se dará cumplimiento a la garantía constitucional de debida fundamentación y motivación.

Para el caso de los Órganos Internos de Control que de acuerdo con la estructura orgánica de la Dependencia o Entidad de que se trate, cuenten con representaciones regionales, adicionalmente se deberá emitir el oficio que contenga la orden de investigación o en su caso, el oficio de comisión dirigido al personal adscrito a la representación regional; lo anterior a efecto de evitar que las actuaciones que se practiquen en el interior de la República sean impugnadas por incompetencia del servidor público que las realizó.



2.2 Formalidad de las actas administrativas

Durante la etapa de investigación pueden realizarse diligencias que para su formalidad deben constar en actas administrativas. Las diligencias y actas que al efecto se levanten deben cumplir los siguientes requisitos:

- a) Se debe contar con el oficio de comisión emitido por autoridad competente en el que se indique la diligencia por practicar.
- b) El resultado de la diligencia practicada deberá constar en el acta que al efecto se levante, misma que deberá estar firmada por el servidor público que la practicó.
- c) Tratándose de actas de comparecencia, deberán estar firmadas por servidor público competente y por quienes participen en ella y estar acompañadas por la documentación anexa (citorios y documentales aportadas en las mismas).

Las constancias antes señaladas deberán integrarse al expediente en original con firma autógrafa, toda vez que conforme a las leyes adjetivas y procesales, relativas a la valoración de documentos, éstos únicamente tienen valor probatorio pleno cuando se trata de originales o de copias certificadas por fedatario público o autoridad competente.

2.3 Integración de documentales

Al igual que en el punto anterior, todos los documentos que se generen durante la etapa de investigación – solicitud de informes, informes proporcionados por las áreas a las que se les haya solicitado, resultados de auditoría, evolución patrimonial, etc. – deben integrarse de manera cronológica al expediente en original con firma autógrafa o copia certificada, a efecto de que puedan ser utilizadas como elementos probatorios.

2.4 Acreditación de la presunta responsabilidad del o los servidores públicos involucrados

Los hechos expuestos en la queja o denuncia deben estar soportados con medios de prueba que permitan presumir la existencia de la conducta irregular del o los servidores públicos a efecto de estar en condiciones de citarlo al procedimiento administrativo de responsabilidades; es decir, los resultados de la investigación deben ser contundentes para sustentar la presunta responsabilidad del o los servidores públicos involucrados a efecto de que exista una razón fundada para su llamamiento, y evitar procedimientos y molestias innecesarias, con lo cual se salvaguardan las garantías de legalidad y seguridad jurídicas.

De igual forma, se debe determinar con precisión la fecha en que se cometieron los hechos irregulares a efecto de considerar los plazos de prescripción previstos en los artículos 78 de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, o 34 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, según corresponda a la fecha en que sucedieron los hechos denunciados.

En caso de que durante la investigación se haya detectado la prescripción de las facultades para sancionar, dicha circunstancia deberá señalarse expresamente en el acuerdo de conclusión para turno a responsabilidades, a efecto de que el área competente determine sobre dicha figura jurídica.

2.5 Relación entre la queja o denuncia y el resultado de la investigación

Resulta importante establecer el vínculo entre los hechos relatados en la queja o denuncia y el resultado de la investigación realizada, toda vez que si el motivo de aquélla no corresponde al motivo por el cual se sancione al servidor público, la queja o denuncia en realidad estaría siendo ineficaz para dar solución al problema originalmente planteado o que es del interés del quejoso.

Lo antes señalado corrobora la importancia que reviste llevar a cabo una buena investigación respecto de los hechos que primeramente se conocieron, a fin de que ésta se dirija conforme a las causas que la originaron.

Lo anterior no implica que cuando como resultado de la investigación se desprendan otras conductas irregulares del o los servidores públicos involucrados o resulten implicados otros servidores públicos, además de los señalados por el quejoso o denunciante, no deba conocerse, en su caso, de su presunta responsabilidad.

2.6 Configuración de la hipótesis normativa

La configuración de la hipótesis normativa implica que los hechos irregulares atribuibles a un servidor público deben ineludiblemente encuadrar en el supuesto de una norma, es decir, que al servidor público sólo puede atribuírsele responsabilidad por incumplimiento a las disposiciones legales y administrativas que debía observar con motivo de las funciones que tiene encomendadas, pues sólo respecto de ellas se encuentra obligado a actuar; de tal manera que no puede imponerse una sanción administrativa si no existe una norma infringida que era su obligación observar.

Con base en lo anterior, resulta indispensable contar con la evidencia documental en la que conste que la irregularidad determinada, se encuentra dentro de las obligaciones derivadas de las funciones del o los servidores públicos y que tal irregularidad resulta violatoria de una norma específica.

2.7 Diligencias complementarias

Considerando que en la mayoría de los casos los hechos asentados en un acta administrativa no son concluyentes y requieren de soporte documental o algún otro medio que los acredite, es conveniente que a partir de la identificación de los hechos que requieran ser comprobados o verificados, se establezcan y realicen las diligencias o actuaciones complementarias tendientes a ello, las cuales deberán agregarse a su expediente.

2.8 Daño patrimonial o beneficio económico

En los casos en que la conducta irregular en que presuntamente haya incurrido el o los servidores públicos origine un daño o perjuicio al patrimonio de la Dependencia o Entidad o un lucro o beneficio económico para el o los servidores públicos, la determinación de dicha circunstancia deberá contar con los elementos necesarios para quedar acreditada, de tal manera que al momento de ser citados, en su caso, al procedimiento administrativo de responsabilidades queden debidamente salvaguardadas las garantías de legalidad, certeza y seguridad jurídica, toda vez que en el caso de una sanción económica que por tal conducta pudiera imponerse, afectará directamente los bienes o el patrimonio del servidor público involucrado.

2.9 Resarcimiento del daño patrimonial

Cuando derivado de las investigaciones que se practiquen, se identifiquen elementos para considerar que existe resarcimiento del daño o perjuicio patrimonial o reintegro del lucro o beneficio, deberá estar documentalmente acreditado en el expediente; toda vez que tal circunstancia impactará directamente en la definición de la sanción que habrá de imponerse; es decir, si procede o no imponer una sanción económica.

2.10 Hechos derivados de investigaciones penales o laborales

Cuando el Órgano Interno de Control reciba documentación derivada de un asunto penal, laboral o de cualquier otra índole en la que se comunica o consta la situación que guarda un servidor público por las irregularidades en que haya incurrido en el ejercicio de su empleo, cargo o comisión, y de esta documentación se desprendan hechos que resulten sancionables administrativamente, es indispensable que se inicie y agote la investigación en esta vía, a fin de estar en condiciones de iniciar en su caso, el procedimiento administrativo de responsabilidades. Lo anterior en virtud de la independencia de los procesos.

2.11 Incumplimiento a normatividad diversa

Con el objeto de que el área de responsabilidades cuente con mayores elementos para, en su caso, sustanciar el procedimiento administrativo de responsabilidades, en los casos en que la irregularidad que se atribuya al servidor público implique infracción a las disposiciones legales y administrativas, así como a la normatividad interna de la dependencia o entidad relacionada con su empleo, cargo o comisión y con el proceso en el que interviene - Manuales de Organización, de Procedimientos o cualquiera otra que tenga tal carácter-, deberá establecerse su correlación con alguna o algunas de las fracciones del artículo 47 de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos o del 8 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, según corresponda.

2.12 Conclusión de la etapa de investigación

Con el objeto de que el área de responsabilidades cuente con todos los elementos de juicio necesarios para atribuir la presunta responsabilidad administrativa y esté en posibilidad de citar al servidor público involucrado al procedimiento administrativo correspondiente, en estricto apego a las garantías de certeza y seguridad jurídicas, se deberán agotar la totalidad de las investigaciones inherentes a la queja o denuncia que se tengan al alcance, tendientes a comprobar la comisión de la infracción determinada y la presunta responsabilidad del servidor público involucrado.

3. Información básica del o los servidores públicos

A fin de que, al momento en que se determine imponer una sanción el área de responsabilidades cuente con la información necesaria para considerar los elementos señalados por el artículo 54 de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, o el artículo 14 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, es conveniente que en la integración del expediente que le sea turnado se acompañe la información básica y, en su caso, la documentación del o los servidores públicos involucrados, que a continuación se relaciona:

- a) Precisar si a la fecha de conclusión de la investigación, aún tienen el cargo de servidores públicos.
- b) Nombramiento o en su caso, el contrato de trabajo vigente en la fecha en que ocurrieron los hechos investigados.

- c) Última área de adscripción, así como la correspondiente a la fecha en que ocurrieron los hechos investigados, en su caso.
- d) Nombre y cargo del superior jerárquico inmediato.
- e) Registro Federal de Contribuyentes con Homoclave Fiscal.
- f) Constancia de percepciones recibidas en la fecha en que sucedieron los hechos investigados.
- g) Último domicilio particular registrado.
- h) Domicilio laboral.
- i) Evidencia documental de la antigüedad laboral en la Dependencia o Entidad y en el puesto que desempeña.
- j) Antecedentes laborales, incluyendo en su caso, los relativos a sanciones administrativas impuestas.
- k) En caso de separación o rescisión del empleo, cargo o comisión, documentación que lo acredite.

4. Acuerdo de conclusión para turno a responsabilidades

El acuerdo por el cual se establece la determinación de que el asunto cuenta con los elementos suficientes para su turno al área de responsabilidades, reviste especial importancia considerando que es a partir de los antecedentes, consideraciones de hecho, de derecho y puntos resolutivos derivados del análisis acucioso de los hechos y pruebas recabadas, que se determinará la infracción cometida y la presunta responsabilidad del o los servidores públicos involucrados, cumpliendo con los principios de motivación y fundamentación legal.

El acuerdo para turno a responsabilidades deberá ir acompañado de la "Lista de Verificación" que forma parte del presente Capítulo debidamente requisitada.

4.1 Relación de los hechos

La relación de los hechos deberá hacerse en orden cronológico a fin de ubicar la forma en que se sucedieron, en este mismo sentido, deberán asentarse con precisión las circunstancias de tiempo, modo y lugar de cada hecho; evitando asentar presunciones, imprecisiones, inconsistencias o datos incongruentes o contradictorios.

4.2 Acreditación de la irregularidad administrativa

Considerando que la autoridad administrativa al emitir sus actos debe observar el principio de legalidad y debida fundamentación y motivación, deberán señalarse las circunstancias especiales, razones particulares o causas inmediatas que en el caso concreto se hayan tenido en consideración para concluir que los hechos investigados constituyen irregularidades administrativas, y de esa manera evitar que ante la ausencia de tales requisitos el procedimiento administrativo de responsabilidades que, en su caso, se instruya por el área de responsabilidades quede sin efectos jurídicos ante una impugnación.

4.3 Vinculación entre la irregularidad determinada y el o los servidores públicos involucrados

A partir del análisis de los hechos y elementos probatorios recabados se deberá establecer la correlación entre la o las irregularidades determinadas y las funciones del o los servidores públicos involucrados.

Lo anterior conlleva a relacionar debidamente los hechos investigados constitutivos de la falta administrativa en términos de una norma legal aplicable, y la conducta realizada por el servidor público obligado a observarla; es decir, que la conducta irregular determinada sea atribuible al servidor público involucrado.

4.4 Fundamentación y motivación de las irregularidades

La responsabilidad administrativa de los servidores públicos es exigible por actos u omisiones que afecten la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que deben observar en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones.

La Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos y la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos establecen con claridad las obligaciones a cargo de los servidores públicos que deberán ser observadas para salvaguardar los principios antes señalados.

En virtud de lo anterior, las irregularidades cometidas por el o los servidores públicos deberán estar relacionadas y sustentadas en forma fundada y motivada en el precepto legal de la Ley que resulte aplicable conforme a lo dispuesto por el Artículo Sexto Transitorio de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, y que se haya determinado como infringido, señalando los razonamientos lógicos y jurídicos que llevaron a la conclusión de que los hechos concretos encuadran en el supuesto de la norma que se invoca.

En razón de lo anterior, deberán señalarse las fracciones que se consideran infringidas por el servidor público contra quien, en su caso, se instruirá el procedimiento administrativo de responsabilidades.

4.5 Estudio y análisis de las documentales recabadas

El estudio y análisis de las documentales que soportan cada una de las irregularidades que al parecer cometió el o los servidores públicos, implica el señalar los razonamientos por los cuales se llegó a la convicción de que los elementos probatorios recabados durante la etapa de investigación acreditan la irregularidad administrativa y la presunta responsabilidad del o los involucrados.

Finalmente, con el propósito de apoyar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el presente Capítulo, a continuación se incluye una "Lista de Verificación para la Integración de Expedientes", misma que invariablemente deberá acompañarse al acuerdo de conclusión por turno a responsabilidades, y cumplir con los requisitos y formalidades mínimas que para cada rubro se establecen en la propia "Lista". La observancia puntual de dichos requisitos y formalidades mínimas, permitirá al área de responsabilidades contar con elementos suficientes para determinar, en el ámbito de su competencia, la iniciación del procedimiento que conforme a derecho proceda.



LISTA DE VERIFICACIÓN PARA LA INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES

Queja	Si	No
Cuenta con el original de la queja		
*Tiene fecha de recepción (sello)		
*El motivo de la queja tiene relación con la actuación de algún servidor público de la Dependencia o Entidad		
*Se señala el nombre del (los) servidor(es) público(s) contra el o los que se interpone la queja		
Se señala el cargo del (los) servidor(es) público(s) contra el o los que se interpone la queja		
*Se señalan circunstancias de tiempo (cuándo sucedió la irregularidad)		
*Se señalan circunstancias de modo (cómo sucedió la irregularidad)		
*Se señalan circunstancias de lugar (dónde sucedió la irregularidad)		
*Se acompañan elementos probatorios de los hechos de la queja		
*En caso de queja anónima, se aportaron elementos que acrediten la veracidad de la misma		
*Requisitos y formalidades mínimos a cumplir.		

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA LA INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES

Etapa de Investigación	Si	No
*Se cuenta con acuerdo de inicio o radicación emitido por autoridad competente		
*Se cuenta con actas administrativas de investigación en original		
*Se acompaña el soporte documental de las investigaciones realizadas		
*Se acredita la presunta responsabilidad del o los servidores públicos involucrados		
*Existe relación inmediata entre los resultados de la investigación y la irregularidad señalada en la queja		
*Existe evidencia documental de que la irregularidad determinada se encuentra dentro de las obligaciones derivadas de las funciones del o los servidores públicos involucrados.		
*Se cuenta con el expediente personal del o los servidores públicos involucrados.		
Se realizaron otro tipo de diligencias o actuaciones distintas al levantamiento de actas administrativas		
Existe daño o perjuicio patrimonial o lucro o beneficio económico		



Etapa de Investigación	Si	No
*En caso de daño o perjuicio patrimonial o lucro o beneficio económico, se acredita con medios probatorios		
Existe resarcimiento del daño patrimonial		
*Se acredita documentalmente el resarcimiento del daño patrimonial, en su caso.		
*Si el expediente deriva de investigación penal o laboral, se agotó la investigación en la vía administrativa		
Existe relación inmediata entre los hechos investigados en el ámbito penal y/o laboral con la investigación administrativa		
*Se acompaña documentación anexa a las actas administrativas de comparecencia (citorios en original y elementos aportados en las mismas)		
*Se corroboró o verificó la información que deriva de las actas de comparecencia que se hubieren levantado		
*La documentación que conforma el expediente se encuentra en original o copia certificada		



Etapa de Investigación	Si	No
*En su caso, se acompañan los Manuales de Organización donde consten las funciones y responsabilidades del o los servidores públicos involucrados relacionadas con los hechos que se investigan		
*En su caso, se acompañan los Manuales de Procedimientos donde consten los procesos y funciones del o los servidores públicos involucrados		

Acuerdo de conclusión	Si	No
*Se relacionan los hechos de la queja en orden cronológico		
*Se asientan con precisión las circunstancias de tiempo, modo y lugar de cada hecho		
*Se asientan las razones particulares por las cuales se concluye que existen irregularidades administrativas		
*Se han agotado la totalidad de las investigaciones inherentes a la queja		

*Requisitos y formalidades mínimos a cumplir.
--



Acuerdo de conclusión	Si	No
*Existe correlación entre las irregularidades determinadas y la función del o los servidores públicos involucrados		
*Se relacionan en forma fundada y motivada las normas sustantivas infringidas y las irregularidades presuntamente cometidas,		
*Existe correlación directa entre las disposiciones sustantivas presuntamente incumplidas y los artículos 47 de la LFRSP u 8 de la LFRASP		
*Se hace el análisis de las documentales que soportan cada una de las irregularidades atribuibles al o los servidores públicos involucrados		
*Se precisan las obligaciones que se estima dejó de observar el o los servidores públicos involucrados		

El acuerdo de Conclusión deberá reunir todos y cada uno de los puntos que se señalan.



PLAZOS ESTABLECIDOS EN EL PROCESO DE ATENCIÓN CIUDADANA

TIPO DE PETICIÓN	ACTIVIDAD	PLAZO	AUTORIDAD A LA QUE APLICA
Atención y gestión para la ciudadanía	➤ Registro en el SEAC	2 días hábiles, contados a partir de la atención proporcionada.	D.G.A.C. O.I.C. S. R.
	➤ Trámite, incluyendo la comunicación al ciudadano sobre el resultado de la gestión	10 días hábiles	D.G.A.C.
Todas las peticiones	➤ Registro en el SEAC	2 días hábiles, contados a partir de su recepción.	D. G. A. C. O. I. C. S. R.
	➤ Envío de bitácora	Los días lunes de cada semana	D. G. A. C.
Todas las peticiones	➤ Recopilación de los buzones de quejas, denuncias y peticiones sobre trámites y servicios	15 días cuando las dependencias cuenten en las oficinas regionales con buzones y 5 días en los demás casos	



TIPO DE PETICIÓN	ACTIVIDAD	PLAZO	AUTORIDAD A LA QUE APLICA
Queja, Denuncia y Seguimiento de Irregularidad	➤ Elaboración del acuerdo de inicio	2 días hábiles, contados a partir del día siguiente a su registro en el SEAC	O. I. C. S. R.
Queja o Denuncia		30 días naturales para presentar inactividad procesal	D. G. A. C. O. I. C. S. R.
		30 días hábiles, contados a partir de la presentación de la queja o denuncia.	S. R.
	➤ Duración de la investigación.	Se mediará de acuerdo a los estándares establecidos por la Dirección General de Atención Ciudadana y la Coordinación General de Órganos de Vigilancia y Control	O. I. C.
	➤ Elaboración de acuerdos de trámite	3 días hábiles, posteriores a la presentación de la promoción.	O. I. C. S. R.



TIPO DE PETICIÓN	ACTIVIDAD	PLAZO	AUTORIDAD A LA QUE APLICA
	➤ Contestación a un requerimiento por parte de los S. R y de los O. I. C.	10 días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción del oficio	Dependencias y Entidades
	➤ Emisión de oficio recordatorio (1)	Al día siguiente hábil del vencimiento del primer oficio.	O. I. C. S. R.
	➤ Contestación al oficio recordatorio	3 días hábiles, contados a partir de la recepción del oficio recordatorio	Dependencias y Entidades
	➤ Comparecencia del servidor público involucrado	Al quinto día hábil, contado a partir de la fecha de notificación del citatorio	O. I. C. S. R.



TIPO DE PETICIÓN	ACTIVIDAD	PLAZO	AUTORIDAD A LA QUE APLICA
Queja y Denuncia	➤ En caso de no comparecencia, elaboración del segundo y último citatorio	Al día siguiente hábil de la fecha de no comparecencia	O. I. C. S. R.
	➤ Comparecencia del servidor público involucrado, en atención al segundo citatorio	En un lapso no mayor de 3 días hábiles, contados a partir de la fecha de notificación	O. I. C. S. R.
	➤ Comunicaciones al interesado: a) Acuerdo de Inicio b) Recepción de la queja, denuncia o petición sobre los trámites y servicios. c) Remisión a la autoridad competente que debe conocer del asunto.		



TIPO DE PETICIÓN	ACTIVIDAD	PLAZO	AUTORIDAD A LA QUE APLICA
	<p>d) Acuerdo de conclusión (Archivo por falta de elementos, remisión al área de responsabilidades, de incompetencia o de improcedencia)</p> <p>e) En su caso, la conclusión del procedimientos de responsabilidades y el sentido de la resolución</p> <p>f) Cualquier otro acuerdo que a juicio del O. I. C deba hacer de su conocimiento</p>	10 días hábiles, a partir del día siguiente de la elaboración del acuerdo correspondiente	<p>D. G. A. C. Incisos b) y c)</p> <p>O. I. C. Todos</p> <p>S. R. Incisos a) y c)</p>
	➤ Informe del estado procesal que guarda la queja o denuncia	10 días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud	<p>O. I. C.</p> <p>S. R.</p>
	➤ Registro en el SEAC de los acuerdos de conclusión	2 días hábiles contados a partir de la fecha de elaboración del acuerdo correspondiente	O. I. C.



TIPO DE PETICIÓN	ACTIVIDAD	PLAZO	AUTORIDAD A LA QUE APLICA
Seguimiento de irregularidad	➤ Elaboración del requerimiento a área competente para la solventación	Dentro de los 2 días hábiles siguientes a la formulación del acuerdo de inicio	O. I. C. S. R.
	➤ Contestación a un requerimiento por parte de los S. R y de los O. I. C.	15 días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud	Dependencias y entidades
	➤ Emisión de los oficios recordatorios (2)	3 días hábiles, en el caso del primero, contados a partir de la fecha de vencimiento del primer requerimiento, y en el caso del segundo, a partir de la fecha de vencimiento del primer recordatorio	O. I. C. S. R.
	➤ Contestación a los oficios recordatorios	3 días hábiles para cada uno de ellos, contados a partir de su recepción	Dependencias y entidades
	➤ Registro en el SEAC de la acción de solventación por parte del área responsable	2 días hábiles	O. I. C. S. R.



TIPO DE PETICIÓN	ACTIVIDAD	PLAZO	AUTORIDAD A LA QUE APLICA
	➤ Comunicación al interesado de las acciones de solventación	10 días hábiles contados a partir del día siguiente a su registro en el SEAC	O. I. C. S. R.
Sugerencias, solicitudes	➤ Remisión al área responsable, a fin de que dictamine las acciones a seguir	2 días hábiles, contados a partir del día siguiente a su registro en el SEAC	O. I. C. S. R.
	➤ Contestación a un requerimiento por parte de los S. R y de los O. I. C.	15 días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud	Dependencias y entidades
	➤ Emisión de los oficios recordatorios (2)	3 días hábiles, en el caso del primero, contados a partir de la fecha de vencimiento del primer requerimiento, y en el caso del segundo, a partir de la fecha de notificación del primer recordatorio	O. I. C. S. R.



TIPO DE PETICIÓN	ACTIVIDAD	PLAZO	AUTORIDAD A LA QUE APLICA
Sugerencias, solicitudes	➤ Contestación a los oficios recordatorios	3 días hábiles para cada uno de ellos, contados a partir de su recepción	Dependencias y entidades
	➤ Registro en el SEAC de la acción de solventación por parte del área responsable	2 días hábiles	O. I. C. S. R.
	➤ Comunicación al interesado de las acciones de solventación	10 días hábiles contados a partir del día siguiente a su registro en el SEAC	O. I. C. S. R.