

# **Contraloría Interna del Instituto Nacional de Estadística y Geografía**

## **Quejas y Responsabilidades**



## **Lineamientos para la Atención de Peticiónes Ciudadanas**

Septiembre 2015.

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
I. OBJETIVO.....	3
II. GLOSARIO.....	3
III. FUNDAMENTO LEGAL.....	5
IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	5
V. DISPOSICIONES GENERALES.....	5
VI. LINEAMIENTOS.....	6
TRANSITORIO.....	13

## I. OBJETIVO

Los presentes Lineamientos tienen como objetivo promover y facilitar la participación ciudadana a través de medios adecuados y transparentes para que los servidores públicos, proveedores, licitantes, contratistas y la ciudadanía en general presenten sus peticiones; brindar de manera oportuna atención a las mismas, registrarlas para su seguimiento y remitirlas a quien corresponda, con la finalidad de identificar áreas de oportunidad e incidir en la prevención de los hechos susceptibles de sanción conforme a las leyes y normatividad aplicables.

## II. GLOSARIO

Para los efectos de estos Lineamientos se entenderá por:

- a) **Consulta:** Petición de orientación que solicita el ciudadano y que se le brinda de manera personal, telefónica o medio electrónico con el propósito de orientar o atender su planteamiento relacionado con trámites o servicios del INEGI.
- b) **Contraloría:** Contraloría Interna del Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- c) **Denuncia:** Manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados servidores públicos del INEGI en ejercicio de sus funciones, que se hacen del conocimiento de la autoridad por un tercero, incluyendo conductas contrarias al Código de Ética, maltrato, hostigamiento sexual, laboral y/o violencia.
- d) **Gestiones derivadas de conductas contrarias a la Equidad de Género:** Actuaciones derivadas de la manifestación de hechos presuntamente contrarios a la Equidad de Género, en los que se encuentran involucrados servidores públicos del INEGI en ejercicio de sus funciones, que afectan la esfera jurídica de una persona, quien los hace del conocimiento de la autoridad o se hacen de conocimiento a través de un tercero.
- e) **Gestiones derivadas de conductas contrarias al Código de Ética:** Actuaciones derivadas de la manifestación de hechos presuntamente contrarios al Código de Ética, en los que se encuentran involucrados servidores públicos del INEGI en ejercicio de sus funciones.
- f) **Inconformidad:** Instancia a través de la cual un licitante hace del conocimiento de la Contraloría, actos realizados dentro de un procedimiento de contratación que a su juicio pudieran contravenir lo establecido en las leyes y normas que los rigen.
- g) **INEGI:** Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

- h) **LFRASP:** Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- i) **Lineamientos:** Lineamientos para la Atención de Peticiones Ciudadanas.
- j) **LSNIEG:** Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica.
- k) **MAT:** El Módulo de Archivo de Trámite forma parte del Sistema Integral de Administración (SIA), es una herramienta archivística en la que se registran los expedientes generados por cada Área/Unidad Administrativa del INEGI, proporciona el número de expediente y genera las carátulas correspondientes a cada uno de los procedimientos atendiendo al Código de Clasificación Archivística y su clasificación.
- l) **Petición de sanción a licitantes, proveedores o contratistas:** Petición presentada ante la Contraloría Interna por parte de la unidad responsable del Instituto con la finalidad de resolver sobre la posible infracción a las leyes y normas en materia de adquisiciones, arrendamientos, servicios, obra pública y servicios relacionados con las mismas.
- m) **Procedimiento Administrativo de Responsabilidades:** Procedimiento administrativo en donde se analizan los elementos aportados para valorar la existencia o inexistencia de responsabilidad administrativa de algún servidor o ex servidor público por el presunto incumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 8 de la LFRASP.
- n) **Queja:** Manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados servidores públicos del INEGI en ejercicio de sus funciones, que afectan la esfera jurídica de una persona, quien los hace del conocimiento de la Contraloría, incluyendo conductas contrarias al Código de Ética, maltrato, hostigamiento sexual, laboral y/o violencia.
- o) **Reglamento:** Reglamento Interior del Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- p) **SIDEQ:** El Sistema Integral de Quejas y Responsabilidades es una herramienta informática que facilita el control y seguimiento oportuno de las diversas peticiones recibidas en el Área de Quejas y Responsabilidades de la Contraloría Interna, desde su investigación hasta su resolución.
- q) **Solicitud:** Petición que se realiza con el propósito de obtener atención sobre alguna necesidad derivada de un trámite o servicio brindado por el INEGI; sugerir la corrección, la agilización y mejora de la calidad de los servicios y trámites; así como reconocer la actuación de uno o varios servidores públicos del INEGI por la calidad de la atención brindada o del servicio prestado.
- r) **Solicitud de conciliación:** Petición presentada ante la Contraloría por proveedores o por la unidad responsable del INEGI, con la finalidad de dirimir desavenencias derivadas del cumplimiento de los contratos o pedidos.

### III. FUNDAMENTO LEGAL

Los presentes lineamientos se emiten con fundamento en lo dispuesto por los artículos 91, fracción I, de la LSNIEG; 47, primer y segundo párrafos y 48, fracción III, del Reglamento, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de marzo de 2009, y reformado mediante Acuerdo publicado en el mismo medio oficial el 18 de junio de 2015.

### IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los presentes Lineamientos serán de observancia obligatoria para los servidores públicos adscritos a la Contraloría.

### V. DISPOSICIONES GENERALES

Corresponde a la Contraloría, por conducto de su Titular, la vigilancia del cumplimiento de los presentes Lineamientos, así como su interpretación y la resolución de los casos no previstos en los mismos.

La Contraloría cuenta con los siguientes medios de captación de peticiones ciudadanas:

- a) **Correspondencia:** mediante los servicios de correo, mensajería y correspondencia con porte pagado.
- b) **Medios electrónicos:** mediante fax, correo electrónico: [contraloria@inegi.org.mx](mailto:contraloria@inegi.org.mx), internet: <http://www.ci.inegi.org.mx/> o cualquier otro medio de esta naturaleza.

El Centro de Atención Ciudadana revisará diariamente la referida cuenta de correo electrónico, a fin de identificar y registrar, en su caso, las peticiones que presente por este medio la ciudadanía.

Las peticiones captadas a través de la página Web de la Contraloría serán enviadas de manera automática a la cuenta de correo electrónico [contraloria@inegi.org.mx](mailto:contraloria@inegi.org.mx), a fin de que pueda ser revisado diariamente por personal del Centro de Atención Ciudadana, y proceder a darles el trámite correspondiente.

- c) **Telefónica:** mediante el servicio de telefonía al público con un número local y un número lada sin costo 01 800 490 2000.
- d) **Presencial:** de manera personal en las oficinas de la Contraloría.
- e) **Medios de comunicación:** las peticiones planteadas en algún medio de comunicación (periódico, internet, televisión y radio) que se remitan a la Contraloría.

## VI. LINEAMIENTOS

### Clasificación, registro y atención

1. El INEGI, a través del Centro de Atención Ciudadana de su Contraloría recibirá las peticiones ciudadanas, las analizará preliminarmente, en su caso, las clasificará y registrará en los sistemas electrónicos institucionales atendiendo a su naturaleza, debiendo registrar, en su caso, la fecha de clasificación y el periodo de reserva, a fin de remitir al subdirector en turno que corresponda para su tramitación.

2. Los asuntos serán catalogados como: consultas, solicitudes, gestiones derivadas de conductas contrarias a la equidad de género, gestiones derivadas de conductas contrarias al Código de Ética, quejas, denuncias, procedimientos administrativos de responsabilidades, inconformidades, procedimientos de sanción a licitantes, proveedores o contratistas, y solicitudes de conciliación.

3. A los asuntos que sean catalogados se les asignará un número de expediente al registrarse en el MAT, el cual debe coincidir con el que se registra en el SIDEQ, en el caso de aquellos módulos habilitados, y se integra con el código de clasificación archivística de la serie documental contenidos en el Cuadro General de Clasificación Archivística, seguido del número consecutivo que se le asignó al expediente dentro de la serie y de una diagonal para indicar el año:

- a) INEGI.CIN3.01 Peticiones ciudadanas
- b) INEGI.CIN3.02 Investigación de quejas y denuncias
- c) INEGI.CIN3.03 Procedimientos administrativos de responsabilidades
- d) INEGI.CIN3.04 Inconformidades
- e) INEGI.CIN3.05 Sanción administrativa a licitantes, proveedores o contratistas
- f) INEGI.CIN3.06 Conciliaciones

4. A los asuntos que sean clasificados y registrados se les asignará un nombre de expediente al registrarse en el MAT y en el SIDEQ, en el caso de aquellos módulos habilitados, el cual se integrará por 2 o 3 letras, de acuerdo a su clasificación, seguido del número consecutivo que le corresponda y de una diagonal para indicar el año de captación. Las letras se asignarán conforme a lo siguiente:

- a) Consulta: "CA"
- b) Solicitud: "SO"
- c) Gestiones derivadas de conductas contrarias a la Equidad de Género: "GEG"
- d) Gestiones derivadas de conductas contrarias al Código de Ética: "GET"
- e) Queja: "QU"
- f) Denuncia: "DE"
- g) Procedimientos administrativos de responsabilidades: "RSP"
- h) Inconformidades: "INC"
- i) Procedimiento de sanción a licitantes, proveedores o contratistas: "SP"
- j) Solicitud de conciliación: "CO"

5. Toda documentación con información inherente al caso que se integre al expediente deberá estar foliada y agregada 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, libre de materiales diversos al papel, como plásticos o metálicos.

### **Captación de Consultas, Solicitudes, Gestiones derivadas de conductas contrarias a la Equidad de Género y al Código de Ética**

6. Cuando las consultas y solicitudes, y las gestiones derivadas de conductas contrarias a la equidad de género y al Código de Ética se presenten de manera telefónica o presencial, el personal del Centro de Atención Ciudadana deberá captarlas a través de los formatos autorizados por el Titular de Quejas y Responsabilidades contenidos en la página Web de la Contraloría, los cuales deberán contener lo siguiente:

#### **Formatos de consultas y solicitudes**

- Fecha;
- Descripción del trámite, servicio o problemática que motivó la petición;
- Datos del interesado: nombre, domicilio, cuenta de correo electrónico y teléfono para recibir, en su caso, información sobre el trámite y resultados de su petición;
- En su caso, datos del servidor público involucrado: nombre, cargo que desempeña, unidad o área del INEGI a la que se encuentra adscrito;
- Datos del trámite o servicio y del servidor público, en caso de reconocimiento por la calidad de la atención brindada o del servicio prestado: nombre, cargo que desempeña, unidad o área del INEGI a la que se encuentra adscrito, y
- Firma del interesado en el formato correspondiente, cuando sea presencial.

#### **Formatos de gestiones derivadas de conductas contrarias a la Equidad de Género y al Código de Ética**

- Datos del peticionario: nombre, edad, domicilio, entidad federativa, municipio y localidad, teléfono, cuenta de correo electrónico, nacionalidad y documento que acredite su identidad.
- Datos del servidor público involucrado: nombre, cargo que desempeña y unidad o área del INEGI a la que se encuentra adscrito. De no contar con dicha información cualquier otro dato que facilite su identificación, como su media filiación o descripción del vehículo.
- Narración de los hechos que originaron la petición, los cuales se redactarán en primera persona y se evitará incluir apreciaciones subjetivas, vagas e imprecisas, dicha narración deberá referir cuándo, dónde y cómo sucedieron los hechos:
  - **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 los hechos, el trámite o servicio realizado, nombres de las personas involucradas y su participación (servidores públicos o personas presentes), y
  - **Pruebas:** en su caso, documentos a su alcance o indicar en dónde se localizan; nombres y datos de localización de las personas que presenciaron o les constan los hechos, o cualquier otra prueba que permita acreditar los hechos denunciados, las que deberán vincularse al hacer la narración de tales hechos.
- Firma del interesado en el formato impreso, cuando sea presencial.
  - El personal de la Contraloría Interna cuidará en todo momento la confidencialidad absoluta, implementará una escucha activa y evitará realizar preguntas innecesarias.
  - Se entregará al peticionario una copia del formato debidamente requisitado relativo a su manifestación.

### Tramitación de consultas y solicitudes

7. Las consultas y solicitudes, deberán ser registradas en el SIDEQ dentro de los dos días hábiles siguientes a su recepción en Quejas y Responsabilidades.

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

Para su atención se recabarán los elementos que estén relacionados con los hechos motivo de la problemática que se conoce y se llevarán a cabo las acciones que permitan solucionar el problema planteado relacionado con trámites o servicios, para lo cual se establecerá comunicación con las áreas de servicio mediante vía telefónica, electrónica o de manera personal.

El Titular de Quejas y Responsabilidades, a través del Centro de Atención Ciudadana, dará trámite a las solicitudes que sugieran agilizar y mejorar la calidad de los servicios públicos del INEGI; la atención de alguna necesidad relacionada con la prestación de servicios o sobre la realización de trámites en el INEGI, y reconocer el desempeño de los servidores públicos.

Estas solicitudes se remitirán a la unidad o área administrativa responsable del INEGI, dentro de los dos días hábiles siguientes a su registro en el SIDEQ.



Se deberá dar seguimiento a estas peticiones, a fin de conocer sobre las medidas adoptadas por la unidad o el área responsable, las cuales deberán ser registradas en el Libro de Gobierno electrónico en un plazo de dos días hábiles a partir de su comunicación al Centro de Atención Ciudadana. Asimismo, se informará al interesado mediante correo, de manera personal con acuse de recibo, vía medios electrónicos, o por cualquier otro medio que permita informarle el trámite y respuesta de su petición en un plazo no mayor de diez días hábiles a partir del día siguiente al que se haya recibido la respuesta de la unidad o área administrativa.

Cuando se trate de un reconocimiento al desempeño, se llevarán a cabo los trámites que se requieran para hacerlo llegar al servidor público correspondiente, y se remitirá copia a su superior inmediato y a su expediente personal.

El resultado de las consultas y de las solicitudes se registrará en el SIDEQ en un plazo que no excederá de dos días hábiles contados, a partir de la atención brindada.

Si se advierte que la prestación de los servicios o la realización del trámite se encuentran ajustadas a derecho y que no resulta procedente la petición, se notificará esa circunstancia al ciudadano. En caso de identificar la presunta comisión de alguna conducta irregular, se turnará como queja o denuncia a través del SIDEQ y se le asignará un número de expediente en el MAT, el cual se turnará al subdirector que corresponda para su investigación, de conformidad con los presentes Lineamientos.

### **Captación de Quejas y Denuncias**

**8.** Las quejas y denuncias se registrarán en el MAT y en el SIDEQ en un plazo de dos días hábiles a partir del día siguiente a su recepción en Quejas y Responsabilidades.

Asimismo, las quejas y denuncias que cuenten con los elementos mínimos para iniciar la investigación correspondiente se deberán remitir en un plazo no mayor a dos días hábiles a partir de la fecha de registro en el SIDEQ al subdirector en turno para su investigación.

El desistimiento presentado por el quejoso o denunciante no será causa para dejar sin efectos el procedimiento de investigación.

**9.** La Contraloría brindará asesoría para la formulación de quejas y denuncias. Cuando se presenten de manera telefónica o presencial en las oficinas de la Contraloría, el personal del Centro de Atención Ciudadana deberá captarlas a través de los formatos autorizados por el Titular de Quejas y Responsabilidades contenidos en la página Web de la Contraloría, los cuales deberán contener:

- a) Datos del quejoso o denunciante: nombre, edad, domicilio, entidad federativa, municipio y localidad, teléfono, cuenta de correo electrónico, nacionalidad y documento que acredite su identidad.
- b) Datos del servidor público involucrado: nombre, cargo que desempeña y unidad o área del INEGI a la que se encuentra adscrito. De no contar con dicha información

cualquier otro dato que facilite su identificación, como su media filiación o descripción del vehículo.

- c) Narración de los hechos que originaron la queja o denuncia, los cuales se redactarán en primera persona y se evitará incluir apreciaciones subjetivas, vagas e imprecisas, la cual deberá referir cuándo, dónde y cómo sucedieron los hechos:
- **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 (servidores públicos o personas presentes), y
  - **Pruebas:** en su caso, documentos a su alcance o indicar en dónde se localizan; nombres y datos de localización de las personas que presenciaron o les constan los hechos, o cualquier otra prueba que permita acreditar los hechos denunciados, las que deberán vincularse al hacer la narración de los hechos.
- d) Firma del interesado en el formato impreso, cuando sea presencial; y
- e) Se entregará al quejoso o denunciante una copia del formato debidamente requisitado relativo a su queja o denuncia.

10. Las quejas o denuncias anónimas que se reciban sólo se tramitarán si se acompañan de elementos probatorios suficientes o información que permita dar inicio a la fase de investigación.

Cuando no se hayan proporcionado datos de identificación o suficientes que permitan la comunicación con el interesado, no existirá obligación de comunicar el sentido de las resoluciones que se emitan.

11. Las quejas o denuncias presentadas en los medios de comunicación que se remitan a la Contraloría, se tramitarán únicamente cuando los hechos denunciados contengan datos o indicios susceptibles de acreditarse mediante la investigación correspondiente.

12. El Titular de Quejas y Responsabilidades, a través del Centro de Atención Ciudadana, analizará las quejas y denuncias a fin de determinar si los hechos materia de las mismas se ubican dentro de su ámbito competencial de actuación, o 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 emitirá una resolución de incompetencia y se deberá orientar al ciudadano para que acuda, dentro del INEGI, a la Subdirección de Relaciones Laborales, adscrita a la Dirección General Adjunta de Recursos Humanos del INEGI que tiene como atribución asesorar al personal y a las unidades o áreas administrativas del INEGI en materia de los

derechos laborales y obligaciones derivados de la relación laboral, o a cualquier otra instancia que se considere competente.

**13.** En caso de que las quejas o denuncias no contengan datos o indicios que permitan advertir la presunta responsabilidad del servidor público; es decir, que no cuenten con elementos mínimos que permitan material y jurídicamente iniciar su investigación y exista posibilidad de contactar al quejoso o denunciante, dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de su recepción, antes de remitir al subdirector que corresponda, se requerirá al interesado a efecto de que en un plazo no mayor a diez días hábiles contados a partir de la fecha de notificación del requerimiento, proporcione circunstancias de tiempo, lugar y modo de ejecución del hecho que se presume irregular; se le apercibirá que en caso de no dar contestación al requerimiento en el plazo establecido o bien, que de su respuesta no se desprendan mayores elementos a los originalmente referidos se procederá a emitir la resolución de improcedencia dentro de los diez días hábiles posteriores al cumplimiento del plazo o de la recepción de la respuesta sin mayores elementos.

En el requerimiento se le informará al interesado que todos los datos personales que proporcione a la Contraloría, serán considerados confidenciales y estarán protegidos conforme a lo dispuesto a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y la normatividad aplicable.

La resolución de improcedencia se emitirá en aquellos casos en los que la queja o denuncia no cuente con elementos mínimos que permitan material y jurídicamente iniciar su investigación, y que adicionalmente concorra cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) Que sea anónima y sin datos de localización del quejoso o denunciante.
- b) Que con el nombre del quejoso o denunciante, no se cuente con datos de su localización.
- c) Que con el nombre y datos de localización, éstos resulten falsos.
- d) Que el quejoso o denunciante no atienda el requerimiento de información adicional realizado por la Contraloría.

El turno del expediente quedará sujeto a que el peticionario dé contestación al requerimiento en tiempo y aporte mayores elementos a los originalmente referidos o a la existencia de una sola línea de investigación que permita establecer la presunta responsabilidad del servidor público denunciado.

**14.** Los requerimientos y el sentido de las resoluciones de improcedencia, incompetencia o prescripción deberán notificarse al interesado de forma personal, por correo o medios electrónicos en un plazo no mayor de diez días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a su emisión.

En aquellos casos en que el interesado solicite de manera verbal o escrita se le informe del estado que guarda su queja o denuncia, de no existir impedimento tal información deberá ser proporcionada dentro de los diez días hábiles posteriores a la recepción de su requerimiento.

**15.** Los acuerdos de trámite que se generen con motivo de la recepción de alguna promoción, determinación procedimental, o cualquiera otra actuación, deberán emitirse al día

hábil siguiente de dicha recepción. En estos acuerdos se podrá hacer referencia a una o más promociones o actuaciones.

**16.** La petición en donde se denuncien más de dos posibles conductas irregulares de un servidor público, dará lugar a que se integre un sólo expediente.

Se integrarán en dos o más expedientes, las peticiones que contengan más de una queja o denuncia, tomando en cuenta el número de hechos que de ella se deriven, el número de servidores públicos denunciados y que contengan los elementos de procedencia que lo justifique.

### **Captación de solicitudes de número de expediente para la tramitación de Procedimientos Administrativos de Responsabilidades**

**17.** Dentro de los dos días siguientes a la emisión del acuerdo que ordene la remisión del asunto, las subdirecciones responsables de los expedientes de investigación, solicitarán al personal del Centro de Atención Ciudadana su colaboración para registrar el nuevo expediente de responsabilidades en el MAT y en el SIDEQ, atendiendo a la fecha del acuerdo de radicación.

El Centro de Atención Ciudadana, dentro de los dos días hábiles siguientes a la solicitud de colaboración para el registro del nuevo expediente en responsabilidades, lo generará en el MAT y en el SIDEQ.

El nuevo expediente en etapa de responsabilidades y el que se concluyó en etapa de investigación, deberán ser integrados por la subdirección responsable de resolver el expediente. Este tipo de expedientes que se concluyeron en etapa de investigación deberán contener para su resguardo en el archivo de trámite copia simple de los acuerdos de: 1) inicio, 2) cierre de la investigación, 3) remisión y 4) radicación en responsabilidades.

### **Captación de asuntos derivados del incumplimiento a la declaración patrimonial para la tramitación de Procedimientos Administrativos de Responsabilidades**

**18.** El Subdirector de Quejas y Responsabilidades, encargado del Registro y Evolución Patrimonial, deberá informar al Centro de Atención Ciudadana la comisión de presuntas irregularidades derivadas de la presentación de la declaración de situación patrimonial por parte de servidores públicos obligados. El Centro de Atención Ciudadana, dentro de los dos días hábiles siguientes a la remisión del asunto para la tramitación del Procedimiento Administrativo de Responsabilidades, generará el nuevo expediente en el MAT y en el SIDEQ.

Asimismo, el nuevo expediente se deberá remitir en un plazo no mayor a dos días hábiles a partir de la fecha de registro en el MAT y en el SIDEQ, al subdirector en turno para su tramitación.

### **Captación de Inconformidades, Peticiones de Sanción a Licitantes, Proveedores o Contratistas, y Solicitudes de Conciliación**

**19.** Las inconformidades, peticiones de sanción a licitantes, proveedores o contratistas, y las solicitudes de conciliación que reciba la Contraloría serán registradas y clasificadas atendiendo a su naturaleza en el MAT, en un plazo no mayor de dos días hábiles a partir del día siguiente a su recepción en Quejas y Responsabilidades.

Asimismo, se deberán remitir en un plazo no mayor a dos días hábiles a partir de la fecha de registro en el MAT y en los Libros Electrónicos correspondientes, al subdirector en turno para su investigación o tramitación.

### **Captación de Gestiones derivadas de conductas contrarias a la Equidad de Género y al Código de Ética.**

**20.** Las gestiones derivadas de conductas contrarias a la Equidad de Género y al Código de Ética, que reciba la Contraloría serán registradas y clasificadas atendiendo a su naturaleza en el SIDEQ, en un plazo no mayor de dos días hábiles a partir del día siguiente a su recepción en Quejas y Responsabilidades.

Asimismo, se deberán remitir en un plazo no mayor a dos días hábiles a partir de la fecha de registro en el SIDEQ, al subdirector en turno para su investigación o tramitación.

### **TRANSITORIO**

**ÚNICO.-** Los presentes Lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su publicación y difusión en la Normateca Interna del INEGI.

Aguascalientes, Aguascalientes, al mes de septiembre del año dos mil quince. C.P. MARCOS BENERICE GONZÁLEZ TEJEDA, Titular de la Contraloría Interna del Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

**INTEGRÓ**

**EL SUBDIRECTOR DE  
ATENCIÓN CIUDADANA**

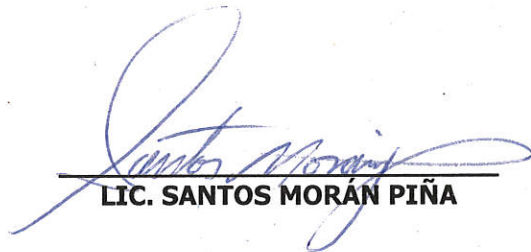


---

**LIC. RAÚL LÓPEZ ACOSTA**

**REVISÓ**

**EL DIRECTOR DE QUEJAS Y  
RESPONSABILIDADES**

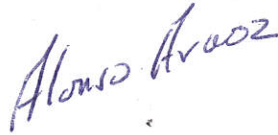


---

**LIC. SANTOS MORÁN PIÑA**

**VALIDÓ**

**EL TITULAR DE QUEJAS Y  
RESPONSABILIDADES**



---

**LIC. ALONSO ARAOZ DE LA TORRE**

**AUTORIZÓ**

**EL TITULAR DE LA CONTRALORÍA  
INTERNA**



---

**C.P. MARCOS B. GONZALEZ TEJEDA**