

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL DEL
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y
GEOGRAFÍA**

**COORDINACIÓN DE DENUNCIAS Y
RESPONSABILIDADES**



**INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA**

**LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES CIUDADANAS**

ABRIL 2018

COORDINACIÓN DE DENUNCIAS Y RESPONSABILIDADES	FECHA DE ACTUALIZACIÓN		PÁGINA 1
	MES 04	AÑO 2018	

Hoja de firmas

ELABORÓ E INTEGRÓ

LA SUBDIRECTORA DE
ATENCIÓN CIUDADANA Y REGISTRO
PATRIMONIAL "A"



LIC. PAOLA ZAMARRIPA REVELES

REVISÓ

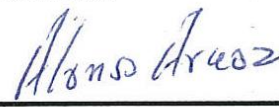
EL DIRECTOR DE ATENCIÓN CIUDADANA
Y EVOLUCIÓN PATRIMONIAL



C.P. EFRÉN CEDILLO CEDILLO

VALIDÓ Y APROBÓ

EL COORDINADOR DE DENUNCIAS Y
RESPONSABILIDADES, Y ENCARGADO DE
LOS ASUNTOS DEL ÓRGANO INTERNO DE
CONTROL



LIC. ALONSO ARAOZ DE LA TORRE

COORDINACIÓN DE DENUNCIAS Y RESPONSABILIDADES	FECHA DE ACTUALIZACIÓN		PÁGINA
	MES 04	AÑO 2018	2

Índice

Introducción	3
Capítulo I	3
Lineamientos Generales	3
Capítulo II	5
Lineamientos Específicos.....	5
Capítulo III	11
Interpretación.....	11
Transitorio	12

Introducción

Al entrar en vigor la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica, el 15 de julio de 2008, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía cambió su personalidad jurídica de órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, a organismo constitucionalmente autónomo. De acuerdo a lo dispuesto en los artículos 91 párrafos primero y cuarto fracción IX del ordenamiento legal citado y 47 párrafos primero y segundo del Reglamento Interior del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, el Órgano Interno de Control del INEGI es la autoridad facultada para prevenir, corregir, investigar y calificar actos u omisiones que pudieran constituir responsabilidades administrativas de servidores públicos del Instituto y de particulares vinculados con falta administrativas graves.

Por lo anterior, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 91 párrafos primero y cuarto fracción IX de la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica; 47 primer y segundo párrafos, y 48 fracciones I y III del Reglamento Interior del Instituto Nacional de Estadística y geografía, 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 21 de febrero de 2018, se emiten los siguientes:

LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

Capítulo I Lineamientos Generales

PRIMERO.- Los presentes lineamientos tienen como objetivo dar cumplimiento a lo previsto por el artículo 92 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, facilitando 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; se atiendan oportunamente y se registren para su seguimiento, conforme a la normatividad aplicable.

SEGUNDO.- Para los efectos de estos lineamientos se entenderá por:

- I. **Centro de atención ciudadana:** Área adscrita a la Coordinación de Denuncias y Responsabilidades, encargada de la recepción, registro y turno para su atención, de los asuntos recibidos en el Órgano Interno de Control, tales como denuncias recibidas conforme lo señala la Ley General de Responsabilidades Administrativas; consultas; sanción a licitantes, proveedores y contratistas; inconformidades; y peticiones de conciliación.
- II. **Consulta:** Petición de orientación que hace un ciudadano o un servidor público y que se atiende de manera personal, telefónica o por medios electrónicos, con el propósito de orientar o atender un planteamiento relacionado con trámites o servicios del INEGI, así como solicitudes que se realizan con el propósito de obtener atención sobre alguna necesidad derivada de dichos trámites o servicios; sugerencias sobre corrección, agilización o mejora de trámites y servicios; o bien, reconocimientos sobre la actuación de

COORDINACIÓN DE DENUNCIAS Y RESPONSABILIDADES	FECHA DE ACTUALIZACIÓN		PÁGINA 4
	MES 04	AÑO 2018	

uno o varios servidores públicos del INEGI, por la calidad de la atención brindada o el servicio prestado.

- III. **Denuncia:** Manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados servidores públicos del INEGI en ejercicio de sus funciones, incluyendo conductas contrarias al Código de Ética, maltrato, hostigamiento sexual, laboral y/o violencia, así como actos de particulares vinculados con faltas administrativas graves, ya sea que dicha manifestación sea hecha por la persona directamente afectada, por un tercero, o de forma anónima.
- IV. **Inconformidad:** Instancia a través de la cual un licitante impugna actos realizados dentro de un procedimiento de contratación que a su juicio pudieran contravenir lo establecido en las leyes y normas que los rigen.
- V. **INEGI o Instituto:** Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- VI. **LGRA:** Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- VII. **Lineamientos:** Lineamientos para la Atención de Peticiones Ciudadanas.
- VIII. **LSNIEG:** Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica.
- IX. **MAT:** Módulo de Archivo de Trámite, del Sistema Integral de Administración (SIA); es una herramienta archivística en la que se registran los expedientes integrados por cada Área/Unidad Administrativa del INEGI; proporciona el número de expediente y genera las carátulas correspondientes a cada uno de los procedimientos, conforme al Código de Clasificación Archivística y su clasificación.
- X. **OIC:** Órgano Interno de Control del Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- XI. **Petición de sanción a licitantes, proveedores o contratistas:** Petición presentada ante el Centro de Atención Ciudadana por parte de alguna Unidad Administrativa del Instituto, con la finalidad de resolver la posible infracción a las leyes y normas en materia de adquisiciones, arrendamientos, servicios, obra pública y servicios relacionados con las mismas.
- XII. **Procedimiento administrativo de responsabilidades:** Procedimiento administrativo que se desahoga ante la Autoridad Substanciadora y Resolutora, en el que se analizan los elementos aportados por la Autoridad Investigadora en su informe de presunta responsabilidad administrativa, para valorar la existencia o inexistencia de responsabilidad de algún servidor o ex servidor público, o un particular, por el presunto incumplimiento de las obligaciones establecidas en la LGRA.
- XIII. **RIINEGI o Reglamento:** Reglamento Interior del Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- XIV. **SIDEQ:** Sistema Integral de Quejas y Responsabilidades; es una herramienta informática que facilita el control y seguimiento oportuno de las diversas peticiones recibidas en el

Centro de Atención Ciudadana, turnadas para su trámite a la Autoridad Investigadora o a la Autoridad Substanciadora y Resolutora, desde su investigación hasta su resolución.

XV. Solicitud de conciliación: Petición presentada ante el Centro de Atención Ciudadana, por proveedores o por alguna Unidad Administrativa del INEGI, con la finalidad de dirimir desavenencias derivadas del cumplimiento de contratos o pedidos.

TERCERO.- Para captar las peticiones, el Centro de Atención Ciudadana cuenta con los siguientes medios:

- I. Correspondencia:** a través de los servicios de correo, mensajería y correspondencia con porte pagado.
- II. Medios electrónicos:** mediante fax, correo electrónico: oic@inegi.org.mx, internet: <http://www.ci.inegi.org.mx/> o cualquier otro medio de naturaleza semejante.

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 la ciudadanía por este medio.

Las peticiones captadas a través de la página Web del OIC, serán enviadas de manera automática a la cuenta de correo electrónico oic@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.

III. Medios de comunicación: las peticiones planteadas en algún medio de comunicación (periódico, internet, televisión y radio) que se remitan al OIC.

IV. Presencial: de manera personal en las oficinas del Centro de Atención Ciudadana.

V. Telefónica: mediante el servicio de telefonía al público con un número local y un número lada sin costo 01 800 490 2000.

CUARTO. - Los presentes lineamientos serán de observancia obligatoria para los servidores públicos adscritos a la Coordinación de Denuncias y Responsabilidades del OIC.

Capítulo II **Lineamientos Específicos**

QUINTO.- A través del Centro de Atención Ciudadana del OIC, se recibirán las peticiones ciudadanas y las analizará preliminarmente; en su caso, las clasificará y registrará en los sistemas electrónicos institucionales atendiendo a su naturaleza, debiendo registrar la fecha de clasificación y el periodo de reserva, a fin de remitirlas para su trámite a la Autoridad que corresponda.

SEXTO.- Los asuntos serán clasificados como: consultas, denuncias, procedimientos administrativos de responsabilidades, inconformidades, procedimientos de sanción a licitantes, proveedores o contratistas y solicitudes de conciliación.

SÉPTIMO.- A los asuntos recibidos y clasificados se les asignará un número de expediente al registrarse en el MAT, el cual debe coincidir con el que se registra en los módulos habilitados del SIDEQ y se integra con el código de clasificación archivística de la serie documental del Cuadro General de Clasificación Archivística, seguido del número consecutivo que se le asignó, de acuerdo a la serie y con una diagonal para indicar el año:

- a) INEGI.OIC3.01 Peticiones ciudadanas
- b) INEGI.OIC3.02 Investigación de denuncias
- c) INEGI.OIC3.03 Procedimientos administrativos de responsabilidades
- d) INEGI.OIC3.04 Inconformidades
- e) INEGI.OIC3.05 Sanción administrativa a licitantes, proveedores o contratistas
- f) INEGI.OIC3.06 Conciliaciones
- g) INEGI.OIC3.07 Registro de situación patrimonial de servidores públicos
- h) INEGI.OIC3.08 Seguimiento a la evolución patrimonial de servidores públicos

OCTAVO.- A los asuntos recibidos, clasificados y registrados se les asignará un nombre de expediente en los módulos habilitados, el cual se integrará por dos o tres 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) Denuncia: "DE"
- c) Procedimientos administrativos de responsabilidades: "RSP"
- d) Inconformidades: "INC"
- e) Procedimientos de sanción a licitantes, proveedores o contratistas: "SP"
- f) Solicitud de conciliación: "CO"
- g) Registro de situación patrimonial de servidores públicos "RP"
- h) Seguimiento a la evolución patrimonial de servidores públicos "EP"

NOVENO.- Toda la documentación e información que se integre en cada expediente debe foliarse y agregarse conforme a la fecha de su recepción, de tal manera que la última actuación quede al final del legajo. Dicho expediente deberá estar debidamente sujetado, a efecto de evitar el fácil desprendimiento de las hojas y libre de materiales diversos al papel, como plásticos o metálicos.

DÉCIMO.- El personal del Centro de Atención Ciudadana debe captar las consultas que se presenten de manera telefónica o presencial, a través de los formatos autorizados por el Coordinador de Denuncias y Responsabilidades, contenidos en la página Web del OIC, los cuales deben contener lo siguiente:

- I. Fecha;
- II. Descripción del trámite, servicio o problemática que motivó la petición;
- III. 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;
- IV. En su caso, datos del servidor público involucrado: nombre, cargo que desempeña, unidad o área del INEGI a la que se encuentra adscrito;
- V. 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
- VI. Firma del interesado en el formato correspondiente, cuando sea presencial.

DÉCIMO PRIMERO.- Todas las consultas recibidas en el Centro de Atención Ciudadana, deben registrarse en el SIDEQ dentro de los dos días hábiles siguientes a su recepción.

El Centro de Atención Ciudadana dará trámite a las peticiones en un plazo que no excederá de diez días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al de su recepción, incluyendo en todo caso la comunicación al ciudadano sobre el resultado. Este plazo se podrá prorrogar por una sola vez, por un periodo igual, cuando las circunstancias del caso lo ameriten.

Para la atención de consultas relacionadas con trámites o servicios, se recabarán los elementos donde consten los hechos motivo de la problemática planteada y se llevarán a cabo las acciones que permitan solucionar el problema; para ello, se establecerá comunicación con las áreas de servicio mediante vía telefónica, electrónica o de manera personal.

A través del Centro de Atención Ciudadana, el Coordinador de Denuncias y Responsabilidades, dará trámite a las consultas 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 aquellos donde se reconozca 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 hará seguimiento a este tipo de peticiones, a fin de conocer las medidas adoptadas por la unidad o el área responsable, las cuales deberán ser registradas en el Libro de Gobierno electrónico, en un plazo máximo 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 denuncia a través del SIDEQ y se le asignará un número de expediente en el MAT, el cual se turnará a la Autoridad Investigadora, de conformidad con los presentes lineamientos.

DÉCIMO SEGUNDO.- Las denuncias se registrarán en el MAT y en el SIDEQ en un plazo máximo de dos días hábiles contados a partir del día siguiente de su recepción en el Centro de Atención Ciudadana; asimismo, las denuncias que cuenten con los elementos mínimos para iniciar la investigación correspondiente, se deben remitir a la Autoridad Investigadora para su trámite, en un plazo no mayor a dos días hábiles a partir de la fecha de registro en el SIDEQ.

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

DÉCIMO TERCERO.- El Centro de Atención Ciudadana brindará asesoría para la formulación de denuncias, excepto cuando se realicen de forma anónima. Cuando se presenten de manera telefónica o presencial en las oficinas del OIC, el personal debe captarlas a través de los formatos autorizados por el Coordinador de Denuncias y Responsabilidades, que señala la página Web del OIC, los cuales preferentemente deben contener:

- I. Datos del denunciante: nombre, edad, domicilio, entidad federativa, municipio y localidad, teléfono, cuenta de correo electrónico, nacionalidad y documento que acredite su identidad;
- II. 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 pueden ser su media filiación o la descripción general de un vehículo que utilice;

III. Narración de los hechos que originaron la 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:

- a) **Tiempo:** día, mes, año y hora aproximada de los hechos;
- b) **Lugar:** sitio específico donde se realizaron;
- c) **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
- d) **Pruebas:** en su caso, documentos a su alcance o indicar dónde se localizan; nombres y datos para localizar a las personas que presenciaron o que les consten los hechos, o cualquier otra prueba que permita acreditar los hechos denunciados, las que deberán vincularse al hacer la narración de los mismos;

IV. Firma del interesado en el formato impreso, cuando sea presencial; y

V. Se entregará al denunciante una copia del formato debidamente requisitado relativo a su denuncia.

DÉCIMO CUARTO.- Las denuncias anónimas recibidas se tramitarán siempre y cuando se acompañen 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.

DÉCIMO QUINTO.- Las denuncias presentadas en los medios de comunicación que se remitan al OIC, se tramitarán únicamente cuando los hechos denunciados contengan datos o indicios susceptibles de acreditarse mediante la investigación correspondiente.

DÉCIMO SEXTO.- A través del Centro de Atención Ciudadana, la Autoridad Investigadora analizará las denuncias a fin de determinar si los hechos materia de las mismas se ubican dentro de su ámbito competencial 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 a la Subdirección de Relaciones Laborales, adscrita a la Dirección General Adjunta de Recursos Humanos del INEGI, quien tiene como atribución asesorar al personal y a las unidades o áreas

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

DÉCIMO SÉPTIMO.- En caso de que las denuncias no contengan datos o indicios que permitan advertir la presunta responsabilidad del servidor público, es decir, no cuenten con elementos mínimos que permitan material y jurídicamente iniciar su investigación y exista posibilidad de contactar al denunciante, dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de su recepción y antes de remitirse a la Autoridad Investigadora, se enviará requerimiento al interesado, a efecto de que en un plazo no mayor a diez días hábiles contados a partir de la fecha de notificación, 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 su respuesta.

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

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

- I. Que sea anónima y sin datos de localización del denunciante;
- II. Que con el nombre del denunciante, no se cuente con datos de su localización;
- III. Que resulten falsos el nombre y datos de localización;
- IV. Que el denunciante no atienda el requerimiento de información adicional realizado por el Centro de Atención Ciudadana.

Respecto a la fracción IV, el turno del expediente quedará sujeto a que el peticionario dé respuesta oportuna al requerimiento y aporte mayores elementos a los originalmente referidos, o a la existencia de una línea de investigación que permita establecer la presunta responsabilidad del servidor público denunciado.

DÉCIMO OCTAVO.- 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 que el interesado solicite de manera verbal o escrita, se le informe del estado que guarda su denuncia y que no exista impedimento para ello, deberá ser proporcionada dentro de los diez días hábiles posteriores a la recepción de su requerimiento.

DÉCIMO NOVENO.- Los acuerdos de trámite que se generen con motivo de la recepción de alguna promoción, determinación procedimental, o cualquier otra actuación, deberán emitirse al día hábil siguiente de su recepción. En estos acuerdos se podrá hacer referencia a una o más promociones o actuaciones.

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

VIGÉSIMO PRIMERO.- El mismo día que la Autoridad Investigadora emita el oficio relativo al informe de presunta responsabilidad administrativa, solicitará al personal del Centro de Atención Ciudadana que registre el nuevo expediente de responsabilidades en el MAT y en el SIDEQ.

Dentro de los dos días hábiles siguientes al registro del nuevo expediente, el Centro de Atención Ciudadana lo entregará a la Autoridad Substanciadora y Resolutora.

VIGÉSIMO SEGUNDO.- Por los expedientes de responsabilidades cuya resolución sea necesario enviar al Tribunal Federal de Justicia Administrativa, la Autoridad Substanciadora y Resolutora integrará un cuadernillo que se resguardará en el archivo de trámite y que contendrá copia simple de: oficio de informe de presunta responsabilidad; acuerdo de admisión en responsabilidades; audiencia de Ley; todas las demás constancias que determine la Autoridad Substanciadora y Resolutora. En caso de que el expediente haya sido regresado por la Autoridad Substanciadora y Resolutora a la Autoridad Investigadora antes de su admisión, todas las actuaciones que se hayan generado hasta dicha admisión.

VIGÉSIMO TERCERO.- Las inconformidades, peticiones de sanción a licitantes, proveedores o contratistas, y las solicitudes de conciliación que reciba el Centro de Atención Ciudadana, serán registradas y clasificadas en el MAT, atendiendo a su naturaleza, en un plazo no mayor de dos días hábiles a partir del día siguiente a su recepción; asimismo, en un plazo no mayor a dos días hábiles a partir de la fecha de registro en el MAT y en los Libros Electrónicos correspondiente, se deberán remitir para su trámite a la Autoridad Substanciadora y Resolutora.

Capítulo III Interpretación

VIGÉSIMO CUARTO.- Corresponde al OIC 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.

COORDINACIÓN DE DENUNCIAS Y RESPONSABILIDADES	FECHA DE ACTUALIZACIÓN		PÁGINA 12
	MES 04	AÑO 2018	

Transitorio

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

Aguascalientes, Aguascalientes, a 17 de abril del año dos mil dieciocho. **Lic. Alonso Araoz de la Torre**, Coordinador de Denuncias y Responsabilidades y Encargado del Órgano Interno de Control del Instituto Nacional de Estadística y Geografía.