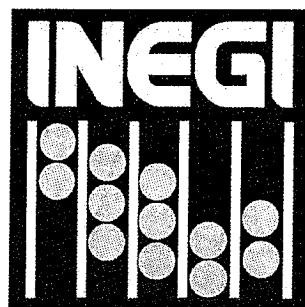


Contraloría Interna del Instituto Nacional de Estadística y Geografía

Quejas y Responsabilidades

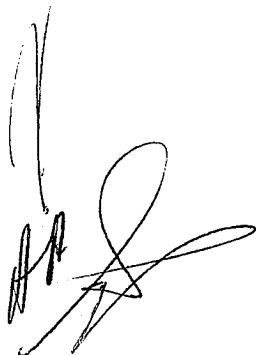


Lineamientos para la Atención de Peticiónes Ciudadanas

Agosto 2009.

ÍNDICE

- I. OBJETIVO
 - II. GLOSARIO
 - III. FUNDAMENTO LEGAL
 - IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN
 - V. DISPOSICIONES GENERALES
 - VI. LINEAMIENTOS
- TRANSITORIO



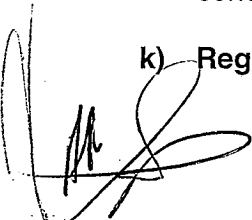
I. OBJETIVO

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 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, por oficio o medio electrónico con el propósito de 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.
- d) **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 que los rigen.
- e) **INEGI:** Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- f) **LFRASP:** Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- g) **Lineamientos:** Lineamientos para la Atención de Peticiones Ciudadanas.
- h) **LSNIEG:** Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica.
- i) **Petición de sanción a proveedores:** 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 en materia de adquisiciones, arrendamientos, servicios, obra pública y servicios relacionados con las mismas.
- j) **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 autoridad.
- k) **Reglamento:** Reglamento Interior del Instituto Nacional de Estadística y Geografía.



- l) **Solicitud:** Petición que se realiza con el propósito de obtener la prestación de un servicio solicitado al 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.
- m) **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, fracción I, primer párrafo y 48, fracción III, del Reglamento, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de marzo de 2009.

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

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

V. DISPOSICIONES GENERALES

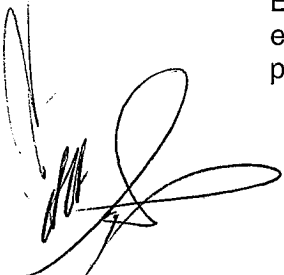
Para las cuestiones no previstas en los presentes Lineamientos, se observarán de forma supletoria las disposiciones de la LFRASP, el Código Federal de Procedimientos Civiles, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas.

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, internet 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, 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).

VI. LINEAMIENTOS

Atención, clasificación y registro

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 atendiendo a su naturaleza, a fin de proceder a la tramitación que les corresponda.

2. Los asuntos serán clasificados como: consultas, solicitudes, quejas, denuncias, procedimientos de responsabilidades administrativas, inconformidades, procedimientos de sanción a proveedores y procedimientos de conciliación. Serán registrados en Libros de Gobierno electrónicos y se deberán remitir al subdirector en turno para su tramitación.

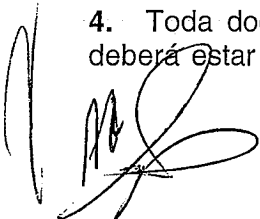
3. A los asuntos que sean clasificados y registrados se le asignará un número de expediente, el cual se integrará por 2 o 3 letras, de acuerdo a su clasificación, seguido del número consecutivo que le corresponda y el año de captación. Las letras se asignarán conforme a lo siguiente:

- a) Consulta: "CA"
- b) Solicitud: "SO"
- c) Queja: "QU"
- d) Denuncia: "DE"
- e) Procedimiento de responsabilidades administrativas: "RSP"
- f) Inconformidades: "INC"
- g) Procedimiento de sanción a proveedores: "SP"
- h) Procedimiento de conciliación: "CO"

Las denuncias relacionadas con el Incumplimiento a la Declaración Patrimonial se identificarán para efecto de control interno con 3 letras, seguidas del número consecutivo que les corresponda:

- i) Incumplimiento a la Declaración Patrimonial: "IDP"

4. 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 y Solicitudes

5. Cuando las consultas y solicitudes 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, los cuales deberán contener:

a) Consultas

- Fecha;
- Trámite o servicio que motivó la actuación;
- Descripción de la problemática que motivó la consulta;
- En su caso, nombre, teléfono y correo electrónico del servidor público involucrado, y
- Nombre, teléfono y cuenta de correo electrónico del peticionario.

b) Solicitudes

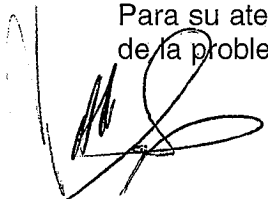
- Fecha;
- Descripción de la petición;
- Datos del interesado: nombre, registro federal de contribuyentes, clave única de registro de población, domicilio, cuenta de correo electrónico y teléfono para recibir, en su caso, información sobre el trámite y resultados de su petición;
- En su caso, datos del servidor público involucrado: nombre, cargo que desempeña, dependencia o corporación a la que pertenece;
- 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, área del INEGI a la que se encuentra adscrito, y
- Firma del interesado en el formato correspondiente, cuando sea presencial.

Consultas

6. Las consultas, en sus modalidades de atenciones directas o gestiones para la ciudadanía, deberán ser registradas en el Libro de Gobierno electrónico dentro de los 2 días hábiles siguientes a su recepción en el Centro de Atención Ciudadana.

El trámite que se dé a estas peticiones en el Centro de Atención Ciudadana no excederá de 10 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 oficio, vía telefónica, electrónica o de manera personal.

El resultado de la consulta se registrará en el Libro de Gobierno electrónico en un plazo que no excederá de 2 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.

Solicitudes

7. Las solicitudes deberán ser registradas en el Libro de Gobierno electrónico dentro de los 2 días hábiles siguientes a su recepción en el Centro de Atención Ciudadana.

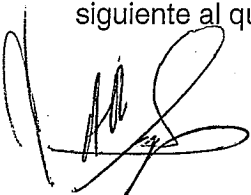
El Titular de Quejas y Responsabilidades, a través del Centro de Atención Ciudadana, dará trámite a las solicitudes que sugieran agilizar y mejorar la calidad de los servicios públicos del INEGI; la atención de alguna necesidad relacionada con la prestación de servicios o sobre la realización de trámites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

Estas solicitudes se remitirán a la Unidad Administrativa responsable del INEGI, dentro de los 2 días hábiles siguientes a su registro en el Libro de Gobierno electrónico; a fin de que dictamine las acciones a seguir o, en su caso, su viabilidad y se le requerirá para que en un plazo no mayor de 10 días hábiles, contados a partir de su recepción, informe la atención que le hubiere brindado.

Si el titular del área responsable no da respuesta dentro del plazo a que se refiere el párrafo anterior, se podrán enviar hasta dos oficios recordatorios, y se le concederá en cada uno de ellos 3 días hábiles contados a partir de su recepción para que sea remitida la respuesta, además se le recordará la obligación contenida en los artículos 8, fracción XVI y 20 de la LFRASP. En caso de no recibir respuesta alguna, se deberá comunicar a su superior jerárquico y al Titular de Quejas y Responsabilidades para los efectos que en derecho procedan.

El plazo para el envío de los oficios recordatorios no podrá exceder de 2 días hábiles; en el caso del primero, contados a partir de la fecha de vencimiento del requerimiento, y en el caso del segundo a partir de la fecha de vencimiento del primer recordatorio.

Se deberá dar seguimiento a las solicitudes, a fin de conocer sobre las medidas adoptadas por el área responsable, las cuales deberán ser registradas en el Libro de Gobierno electrónico en un plazo de 2 días hábiles 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 10 días hábiles a partir del día siguiente al que se haya recibido la respuesta de la Unidad Administrativa.



Cuando se trate de reconocimiento, 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.

Captación de Quejas y Denuncias

8. Las quejas y denuncias se registrarán en el Libro de Gobierno electrónico en un plazo de 2 días hábiles a partir del día siguiente a su recepción en el Centro de Atención Ciudadana.

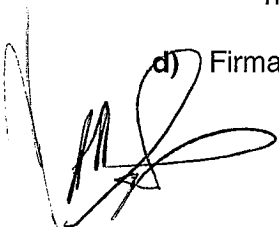
Asimismo, las quejas y denuncias se deberán remitir en un plazo no mayor a 2 días hábiles a partir de la fecha de registro en el Libro de Gobierno electrónico al subdirector en turno para su investigación.

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, los cuales deberán contener:

- a) Datos del quejoso o denunciante: nombre, edad, domicilio, registro federal de contribuyentes, clave única de registro de población, 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 lugar de adscripción. 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 domicilios de las personas que presenciaron o les constan los hechos, pruebas que deberán vincularse al hacer la narración de los hechos.

d) Firma del interesado en el formato correspondiente, cuando sea presencial; y



- e) Se entregará al quejoso o denunciante una copia del formato debidamente requisitado relativo a su queja o denuncia, y se le hará saber el número de control interno asignado, a efecto de que esté en posibilidad de requerir información sobre su trámite.

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 suficientes que permitan la comunicación con el interesado, no existirá obligación de comunicar los acuerdos que se emitan.

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

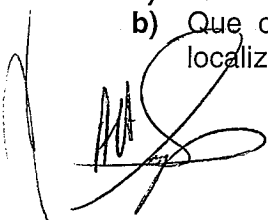
12. El Titular de Quejas y Responsabilidades, a través del Centro de Atención Ciudadana, analizará las quejas y denuncias a fin de determinar si los hechos materia de las mismas se ubican dentro de su ámbito competencial de actuación, o se refieren a cuestiones cuya atención corresponde a las autoridades laborales, civiles, penales o de otra índole.

Para el caso de aquellos asuntos cuya atención sea competencia de las autoridades laborales, se deberá orientar al ciudadano para que acuda, según corresponda, a la Procuraduría de la Defensa de los Trabajadores al Servicio del Estado o 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 Administrativas del INEGI en materia de los derechos laborales y obligaciones derivados de la relación laboral.

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 5 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 10 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.

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. La resolución de improcedencia o incompetencia deberá notificarse al interesado de forma personal, por correo o medios electrónicos en un plazo no mayor de 10 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a su emisión.

Cuando el ciudadano presente su petición vía medios electrónicos, las notificaciones se le harán por esos mismos medios, salvo que señale uno distinto.

En aquellos casos en que el interesado solicite de manera verbal o escrita se le informe del estado que guarda su queja o denuncia, tal información deberá ser proporcionada dentro de los 10 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 siguiente de dicha recepción. En estos acuerdos se podrá hacer referencia a una o más promociones o actuaciones.

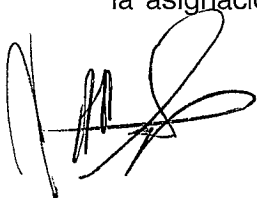
16. La petición que contenga más de una queja o denuncia, se integrará en dos o más expedientes, tomando en cuenta el número de hechos que de ella se deriven. Asimismo, en aquellos casos en donde se denuncien más de dos posibles conductas irregulares de un servidor público, dará lugar a que se integre un solo expediente.

17. Los auxiliares del Titular de Quejas y Responsabilidades deberán realizar periódicamente un análisis de los asuntos que se concluyan en etapa de investigación a efecto de identificar áreas con incidencias de quejas o denuncias, que aun y cuando no se haya contado con los datos o indicios necesarios para su investigación, puedan reflejar áreas de oportunidad, y en cuyo caso, el Titular deberá hacerlo del conocimiento de la Unidad Administrativa donde se originaron.

Captación de solicitudes de número de control para la tramitación de Procedimientos de Responsabilidades Administrativas

18. Los subdirectores de quejas y responsabilidades deberán informar al Centro de Atención Ciudadana el acuerdo de cierre de la investigación correspondiente, dentro del día hábil siguiente a la emisión del mismo, y solicitar la asignación de un número de control interno para la tramitación del procedimiento administrativo de responsabilidades.

El Centro de Atención Ciudadana, en un plazo de 2 días hábiles a partir del día siguiente de la asignación del número de control interno del expediente en etapa de responsabilidades,



registrará los datos del nuevo expediente en el Libro de Gobierno electrónico, los cuales deberán ser:

- a) Número de expediente;
- b) Fecha, hora de recepción y número del oficio de solicitud de número de expediente;
- c) Datos del servidor público de quejas y responsabilidades que remite el asunto;
- d) Fecha de inicio y término de la conducta irregular;
- e) Hechos constitutivos de la presunta irregularidad;
- f) Daño, perjuicio, lucro o beneficio obtenido;
- g) Posible fecha de prescripción;
- h) Adscripción donde se suscitó la irregularidad;
- i) Datos del servidor público involucrado: nombre, cargo que desempeña y lugar de adscripción, registro federal de contribuyentes, clave única de registro de población, domicilio particular y teléfono, y
- j) Fecha de registro en el Libro de Gobierno electrónico.

19. Una vez que se elabore el acuerdo de radicación e inicio del procedimiento administrativo de responsabilidades, se deberá proporcionar una copia al Centro de Atención Ciudadana para la elaboración de cuadernillo correspondiente, el cual será resguardado en el archivo de trámite de quejas y responsabilidades.

Captación de Inconformidades, Peticiones de Sanción a Proveedores y Solicitudes de Conciliación

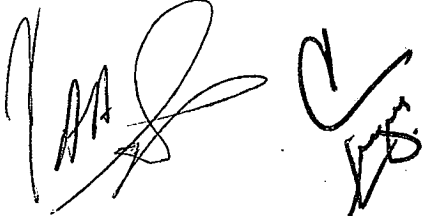
20. Las inconformidades, peticiones de sanción a proveedores y las solicitudes de conciliación que reciba la Contraloría Interna serán registradas y clasificadas atendiendo a su naturaleza, en los Libros de Gobierno electrónicos correspondientes, en un plazo de 2 días hábiles a partir del día siguiente a su recepción en el Centro de Atención Ciudadana.

Asimismo, las inconformidades, peticiones de sanción a proveedores y las solicitudes de conciliación se deberán remitir en un plazo no mayor a 2 días hábiles a partir de la fecha de registro en los respectivos Libros de Gobierno electrónicos 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, a los treinta y un días del mes de agosto del año dos mil nueve. C.P. MARCOS BENERICE GONZÁLEZ TEJEDA, Titular de la Contraloría Interna del Instituto Nacional de Estadística y Geografía.




INTEGRÓ Y REVISÓ

**EL SUBDIRECTOR DE
ATENCIÓN CIUDADANA**



RAÚL LÓPEZ ACOSTA

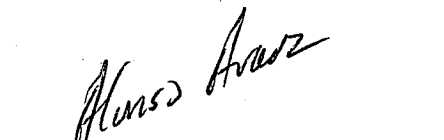
**EL DIRECTOR DE QUEJAS Y
RESPONSABILIDADES**



SANTOS MORÁN PIÑA

VALIDÓ


**EL TITULAR DE QUEJAS Y
RESPONSABILIDADES**



ALONSO ARAOZ DE LA TORRE

AUTORIZÓ

**EL TITULAR DE LA CONTRALORÍA
INTERNA**



MARCOS B. GONZALEZ TEJEDA