



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES  
"ACATLAN"

EL SISTEMA DE ORIENTACION-INFORMACION  
Y QUEJAS COMO FASE DE LA REFORMA ADMI-  
NISTRATIVA EN LA IMPARTICION DE LA JUS-  
TICIA DEL DISTRITO FEDERAL.

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADO EN DERECHO

P R E S E N T A :

RODOLFO TORRES TREJO



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

**EL SISTEMA DE ORIENTACION-INFORMACION Y QUEJAS  
COMO FASE DE LA REFORMA ADMINISTRATIVA EN LA  
IMPARTICION DE LA JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL**

- 1.- LA ADMINISTRACION PUBLICA EN GENERAL.**
  - 1.1 Concepto de Administración.**
  - 1.2 Concepto de Administración Pública.**
  - 1.3 Técnicas de la Administración.**
  
- II.- BREVE REFERENCIA A LA REFORMA ADMINISTRATIVA.**
  - 2.1 La Ley Orgánica de Administración Pública Federal.**
  - 2.2 La Sectorización de la Administración Pública.**
  - 2.3 Los Manuales de Organización y Procedimiento en la Administración Pública.**
  - 2.4 La Impartición de la Justicia.**
  - 2.5. Importancia y Objetivos de la Reforma Administrativa.**
  
- III.- EL SISTEMA DE ORIENTACION E INFORMACION**
  - 3.1 El Subsistema de Orientación e Información.**
    - 3.1.1- La Información.**
    - 3.1.2- La Orientación.**
  - 3.2. La Unidad de Orientación, Información y Quejas.**
    - 3.2.1- Sugerencias y Quejas.**
    - 3.2.2- Naturaleza de la U.O.I.Q.**
      - 3.2.2.1- Funciones Generales**
      - 3.2.2.2- Organograma.**

IV. -

**LA U.O.I.Q EN LA PROCURADURIA GENERAL DE JUSTICIA  
DEL DISTRITO FEDERAL.**

- 4.1. La Impartición de Justicia y la U.O.I.Q.
- 4.2.1- Organograma e Integración de la U.O.I.Q. en la P.G.J. del D.F.
- 4.2.2- Fundonamiento de la U.O.I.Q.
- 4.2.3- Naturaleza Jurfdica.
- 4.3. Los Servicios Básicos al Público de la Administración Pública.
- 4.4. Evaluación de la U.O.I.Q. de la P.G.J. del D.F.

**C O N C L U S I O N E S**

## INTRODUCCION

Al elaborar el presente trabajo, requisito formal para obtener el título de Licenciado en Derecho, no me movió únicamente el afán de cumplir con este requisito, sino también el interés que en mí despertó la Reforma Administrativa que lleva a cabo el Gobierno Federal y en especial la IV etapa denominada Sistema de Orientación, Información y Quejas o Reforma de Ventanillas en la impartición de la Justicia.

El presente estudio no pretende ser de ninguna manera exhaustivo, sino por el contrario intenta exponer en forma clara y precisa algunos de los aspectos más relevantes de la Reforma Administrativa, la cual se hace destacar desde su desarrollo como fuente de organización para satisfacer las necesidades de la colectividad y el interés general.

La Reforma Administrativa para su mejor funcionamiento tiene como bases primordiales a la Ley Orgánica de la Administración Pública, que es el acto de mayor relevancia de la Reforma Administrativa, en la cual se encuentran innovaciones de gran importancia, establece las bases de organización de la Administración Pública Federal centralizada y Paraestatal.

Por primera vez una ley Orgánica señala a la Presidencia de la República dentro de la Administración Pública centralizada.

Los Manuales de Organización y Procedimientos, los cuales están considerados como los elementos de la comunicación, coordinación y Evaluación Administrativa, estos manuales establecen los méto

dos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la realización de las actividades de las distintas dependencias.

La Guía Básica de Servicios al Público y Trámites ante la Administración Pública, en esta guía de servicios se presenta un breve resumen en el que se intenta describir los aspectos más reelevantes de los servicios y trámites correspondientes, así como los requisitos que deben cubrir para determinados asuntos.

Para mejor funcionamiento de esta guía de servicios, el ejecutivo Federal procedió a ordenar por sectores administrativos señalándose los datos referentes a los servicios o trámites que corresponden a la Dependencia Coordinadora del Sector, ya sea que se trate de Secretaría o Departamento Administrativo.

Desde luego la complementación de los servicios que prestan las entidades del gobierno, se llevarán a cabo através de la Unidad de Orientación, Información y Quejas de cada Institución.

El sistema de Orientación, Información y Quejas, tiene por objeto el que cada dependencia de Gobierno otorgue al usuario del servicio, la información u orientación requerida, así como la captación de quejas, para que de esta forma el usuario sepa cuales son sus derechos u obligaciones ante una determinada dependencia.

## **CAPITULO PRIMERO**

### **LA ADMINISTRACION PUBLICA EN GENERAL**

- 1.1. CONCEPTO DE ADMINISTRACION**
- 1.2. CONCEPTO DE ADMINISTRACION PUBLICA**
- 1.3. TECNICAS DE LA ADMINISTRACION**

## I. - La Administración Pública en General. -

La administración Pública en todo el mundo surgió y se desarrolló como respuesta a las necesidades inaplazables mucho antes de que se le hiciera objeto de una disciplina científica y se beneficiará de la aplicación de sus técnicas; en el derecho romano se señalaba :

" Jus Publicum est Quod Ad Atatumrei romanae spectat, privatum autem, quad ad singularem utilitatem permitet " (Derecho Público es el que mira al bien de la República de Roma; derecho privado, en cambio sólo atiende a la autoridad en particular.

Partiendo de esta premisa del derecho Romano, las funciones sociales de orden público en que intervienen las autoridades soberanas y los actos administrativos que emanan de la ley, impuestos unilateralmente a los gobernados, implican actos de la administración Pública.

En virtud del orden público, las necesidades de la colectividad y el interés general, deben proveerse de la mejor manera y es ahí donde está en acción la administración Pública, ya que es al Estado al que le compete realizar una serie de actividades encaminadas a la defensa de los intereses nacionales logrando así el bienestar común.

Sabemos que el derecho es eminentemente social y no podemos explicarnos la existencia de una sociedad sin derecho, de igual manera es de todos conocido el hecho de que entre las características del derecho se encuentra la coherabilidad, entonces en ese or--

den una idea debemos entender que el estado al otorgar a los sujetos una serie de derechos y obligaciones, de la posibilidad de exigir de terminadas conductas de los demás, lo que le permite una serie de acciones que se traducen en administrar .

En todos los países del mundo, en las diferentes etapas de la Historia, ha existido la Administración Pública, con el fin de comprender esta, es de sumo interés conocer el concepto de Administración.

#### 1.1. Concepto de Administración. -

Ahora bien, " La palabra Administración se deriva del Latín Administratio-Onis que significa Dirección, Ejercicio, o servicio el verbo administrar viene de Ad, a, ministrare , que quiere decir, servir, o cuidar, también se deriva de administrare , ad manustrahere que indica traer a mano.

"En su significado vulgar se utiliza la palabra administrar como sinónimo de dar acción dirigida a un fin" ( 1).

" El maestro Javier Laris Casillas dice que " Administrar es obtener resultados a través del esfuerzo de otros"(2).

"Por su parte el maestro Serra Rojas dice: " El concepto de Administración en su acepción general se refiere a cualquier actividad pública o privada " ( 3 ).

---

(1) Del Río González Manuel. Compendio Derecho Advo. Ed. Cárdenas. 1era. Ed. 1981 P. 117.

(2) Laris Casillas Francisco J. Administración Integral. Ed. Oasis S. A. México P. 41

(3) Serra Rojas Andrés Derecho Admvo. Tomo I ED. Porrúa Méx. 79 P. 68.

De los conceptos ya mencionados podemos deducir que la palabra Administración implica un proceso que sirve para alcanzar un objetivo común, mediante la organización humana empleando las técnicas adecuadas.

Así pues nos dá la idea de alguna función o actividad que se habrá de realizar bajo el mando de otro.

En realidad resulta un tanto difícil precisar el concepto de la Administración, pues en la doctrina no existe al respecto un criterio uniforme.

La administración es algo tan implícito al hombre, que este cuando se empieza a organizar en pequeñas comunidades, al sentir su insuficiencia en el logro de todos sus fines por sí solo debe realizar actos de administración. Si esta actividad la trasladamos a las funciones del estado estaremos ante lo que se conoce como Administración Pública.

## 1.2. Concepto de Administración Pública.-

En un estado de servicio, administrar es lo básico y fundamental. Podemos suponer un país tan racionalmente organizado que sólo una vez legisle y que esto se ha hecho con tal eficiencia que se reduzca al mínimo la posibilidad de juzgar la infracción. Lo que no podemos concebir es un país que día a día no se ministre con intensidad o sea que no se administre, de ahí la importancia que tiene el que cada vez penetremos más y más en el estudio de la Administración Pública.

Al respecto el maestro Gavino Fraga en una forma clara nos dice que : " La Administración Pública es la forma en que se organiza el Estado para cumplir con sus fines ". ( 4 ).

Por otro lado el maestro Serra Rojas manifiesta : " La Administración Pública es una entidad construída por los diversos órganos del Poder Ejecutivo Federal que tiene como finalidad realizar las tareas sociales permanentes y eficaces de interés general que la Constitución y las Leyes Administrativas señalan al Estado para dar satisfacción a las necesidades generales de la Nación ". ( 5 ).

Ahora bién el maestro Colmeiro dice : " Que la Administración Pública se concibe como la parte más dinámica de la estructura Estatal, actúa en forma permanente, sin descanso y sin horario y acompaña al hombre desde su nacimiento hasta su desaparición en la vida terrestre ". ( 6 ).

De lo anteriormente manifestado por estos tratadistas nosotros pensamos que la Administración Pública es un Estado de servicio en que se organiza El Estado para poder satisfacer las necesidades colectivas del país señaladas en nuestro régimen jurídico.

- 
- ( 4 ) Gavino Fraga. Derecho Admvo. Ed. Porrúa Méx. 1977. P. 119  
( 5 ) Serra Rojas Andrés Ob, Cit. P. 77.  
( 6 ) Colmeiro Manuel Derecho Admvo. Español. 3era Edición  
Madrid Tomo I. P. 8.

Así pues la Administración Pública, no sólo tiene a su cargo la coordinación Política y Económica de nuestra sociedad, ya que también es el aparato más grande productor de bienes y servicios de que disponemos.

### 1.3. Técnicas de la Administración :

Al pretender la eficacia en el funcionamiento de un organismo Social de Orden Público, se ha considerado a las técnicas de la Administración como un conjunto de procedimientos y recursos adecuados, que tiene una ciencia para el logro de sus objetivos, en este caso referida a las técnicas de la Administración que deben emplearse adecuadamente.

"Existe una estrecha relación entre el derecho administrativo y la ciencia de la Administración aunque algunos autores consideran esta última como un mero acto de gobierno o una práctica negando toda relación entre ambas disciplinas. En la actualidad ambos conocimientos guardan estrecha vinculación, pero manteniendo autónomo el campo de su aplicación. La ciencia de la Administración analiza los problemas relativos a la organización y actuación futura de la Administración Pública, los principios y normas racionales en tanto que el derecho administrativo considera los problemas jurídicos en su funcionamiento y aplicación directa en las leyes administrativas". ( 7 ).

( 7 ) Serra Rojas Andrés. Ob Cit. Tomo I. P. 148.

Ahora bien, las técnicas de la Administración son las siguientes:

-Planeación: Es la determinación de lo que va a hacerse, incluye decisiones de importancia como el establecimiento de políticas y objetivos, redacción de programas y determinación de métodos específicos y procedimientos; además establecimiento de las células diarias de trabajo.

-Organización : Consiste en el agrupamiento de las actividades necesarias para llevar a cabo los planes a través de unidades Administrativas, definiendo las relaciones jerárquicas entre ejecutivos, y estableciendo las comunicaciones en los sentidos vertical y horizontal dentro de esas unidades.

Dentro de la organización tenemos forma de lograr los objetivos (Forma Legal, tipos de sociedades) Agrupación e identificación de trabajos, determinación y delegación de autoridad y de responsabilidad y comunicación que coordine las diferentes funciones.

-Integración : Consiste en la obtención para uso de la empresa, del capital, del personal ejecutivo, terrenos y construcciones, y demás elementos materiales , humanos necesarios para llevar a cabo los planes.

Integración Agrupa: Comunicación y reunión armónica de los elementos humano y material, selección, entrenamiento y compensación de personal.

-Dirección : Consiste en la expedición de instrucciones, indicación de los planes a los responsables de llevarlos a cabo y establecimiento de la relación personal diaria entre el jefe y subordinados.

La dirección incluye: comunicación de órdenes, y relaciones personales jerárquicas , así como . toma de decisiones.

-Control: Consiste en medir la operación para que resulte conforme con los planes o lo más cerca posible de ellos; incluye también el establecimiento de estándares , motivación del personal para alcanzar estos estándares (convencerlos por medio de alicientes), comparación de los reales con los estándares propuestos y la acción correctiva cuando la ejecución se desvía del plano.

El control comprende:establecimiento de estándares, medición de ejecución, interpretación y acción correctiva"( 8 )

Por otra parte resumimos que las técnicas de la administración tienen un campo de acción limitado dentro de la vida social, y para lo cual requiere de los medios más exactos para así poder alcanzar sus metas o fines.

También cabe mencionar que estas técnicas son empleadas para el buen funcionamiento y desempeño de la Administración Pública . Entonces de esto definimos que el Derecho Administrativo está ligado con los estudios relativos a la administración pública, así como a los de la administración y sus técnicas. Por lo que creemos que sí existe una estrecha vinculación entre la adminis-

ción y el Derecho Administrativo.

## **CAPITULO SEGUNDO**

### **BREVE REFERENCIA A LA REFORMA ADMINISTRATIVA**

- 2.1. LA LEY ORGANICA DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL**
- 2.2. LA SECTORIZACION DE LA ADMINISTRACION PUBLICA**
- 2.3. LOS MANUALES DE ORGANIZACION Y PROCEDIMIENTO EN LA ADMINISTRACION PUBLICA.**
- 2.4. LA IMPARTICION DE LA JUSTICIA.**
- 2.5. IMPORTANCIA Y OBJETIVOS DE LA REFORMA ADMINISTRATIVA**

## II. - BREVE REFERENCIA A LA REFORMA ADMINISTRATIVA. -

Las nuevas técnicas de organización, los criterios gerenciales, la racionalización de los recursos y un mejor aprovechamiento de la productividad por parte del estado y la burocracia da la eficiencia en la acción administrativa, esto ha hecho que diversos países como Estados Unidos, Francia, Brasil, Japón, Islandia, Inglaterra, China y en México, lo que se ha llamado Reforma Administrativa, de tal manera que se pretenda una mayor coordinación, responsabilidad y control en los sectores que forman la administración Pública.

La Reforma Administrativa en México, no se realizaba en una forma total; pero a partir de 1976 ( Diciembre) ha abarcado los siguientes puntos: Como es la Promulgación de la Nueva Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, la estrategia de Sectorización de actividades, coordinación de unidades administrativas bajo cabezas de sector, así como la reforma de Ventanillas que han servido como un medio eficaz y cordial al público usuario de los servicios que otorga el Gobierno Federal.

### 2.1. LA LEY ORGANICA DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL

El acto de mayor relevancia en la Reforma Administrativa es la creación de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, que tuvo lugar el 23 de Diciembre de 1976, siendo publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de Diciembre del mismo año quedando abrogada la ya obsoleta ley de Secretarías y Departamentos

de Estado.

Cabe mencionar que históricamente la Reforma Administrativa estuvo presidida desde sus principios, por el Licenciado José López Portillo siendo este el Presidente de la Comisión de Administración Pública que quedo integrada el 9 de Abril de 1965, de esto es fácil entender que estuvo bien compenetrado de los avances logrados sobre la Reforma Administrativa, siendo el primero de Diciembre de 1976 esto, el mismo dia que toma posesión como presidente de la República, remitió al Congreso de la Unión el Proyecto de Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

Esta ley entró en vigor el 1º de Enero de 1977, contiene innovaciones de gran importancia conforme a la ley anterior entre las que destacan las siguientes:

Artículo 1.º " La presente Ley establece las bases de organización de la Administración Pública Federal centralizada y Paraestatal.

La Presidencia de la República, la Secretaría de Estado, los Departamentos Administrativos y la Procuraduría General de la República integran la Administración Pública Centralizada.

Los organismos descentralizados, las Empresas de Participación Estatal, las Instituciones Nacionales de Crédito, las Organizaciones Auxiliares Nacionales de Crédito, las Instituciones Nacionales de Segu-

ros y de Finanzas y los Fideicomisos componen la Administración Pública Paraestatal " ( 9).

Lo importante dentro de este artículo es que por primera vez, en una ley orgánica, se señala a la Presidencia de la República dentro de la Administración Pública centralizada, debemos señalar que aunque la Administración Pública Federal no forma parte del Poder Ejecutivo conforme al Artículo 80 Constitucional, ello no constituye impedimento para que la Presidencia de la República quede integrada dentro de la Administración Pública Federal. Se incluye en esta misma a la Procuraduría General de la República en la Administración Centralizada, corrigiendo así el error de omisión que se cometía en las leyes anteriores.

En la parte final del Artículo Primero se da el cambio más significativo en la Administración Pública Federal, ya que inexplícitamente la administración Paraestatal había sido excluida de las leyes anteriores.

En el título 3ero. de la LOAPF, los artículos del 45 al 54 reglamentan lo que es la Administración Pública Paraestatal.  
" Art. 4o. LOAPF" El procurador General de la República es el consejero jurídico del Gobierno Federal en los términos que determina la Ley " ( 10).

---

( 9 ) Ley Orgánica de la Admon Federal, 9 Ed. Méx. 80 Art. 1o.P.7.

(10) Ley Orgánica de la Admon Pública Federal. Art. 4. P. 8.

Este mismo cargo ya lo tenfa anteriormente pero otorgado por diversas leyes y no por la LOAPF .

El Artfculo 6o. se refiere a los casos en que debe funcionar el consejo de Ministros, previsto para situaciones de emergencia, reglamentado por el art. 29 Constitucional . Resulta importante que en este precepto se incluye la integraci3n de comisiones intersecretariales, que funcionan como 3rganos administrativos intermedios, en aquellos casos en que el presidente de la Rep3blica convoca para ello.

El Art. 8o. establece que el funcionamiento de unidades de apoyo y asesoria t3cnica y coordinaci3n, que ayudar3n al tftular del poder ejecutivo para estudiar las modificaciones que deban hacerse a la Administraci3n P3blica, coordinado y evaluando su ejecuci3n.

El Art. 9o. se refiere a la planeaci3n de las actividades del Estado con lo cual se asegura la continuidad de la Reforma Administrativa.

Los Artfculos 13 y 14 ligados con el Programa de Reforma Administrativa establecen la obligaci3n de los secretarios de estado, de realizar los reglamentos internos de sus propias secretarfas, y los proyectos de acuerdos necesarios para el perfecto funcionamiento de la misma, contando con la aprobaci3n del Presidente de la Rep3blica.

Los artfculos 15.16, 17 de la LOAPF, reg3lan y autorizan la delegaci3n de facultades de los 3rganos superiores a los subalternos, pre=

cisando cuales facultades no debe relegarse, propiciando la desconcentración Administrativa. Conviene aclarar, que no debemos confundir la delegación de facultades con la delegación de competencia, puesto que esta última siempre tiene su origen en la ley y es indelegable. Se trata de casos en que la propia ley autoriza al órgano competente para delegar facultades en el subalterno siempre y cuando estas facultades estén comprendidas dentro de la ley.

Artículo 19 : " El titular de cada Secretaría de Estado o Departamento Administrativo expedirá manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público necesarios para su funcionamiento los que deberá contener la información sobre la estructura orgánica de la Dependencia y las funciones de sus unidades administrativas así como sobre los sistemas de comunicación y coordinación y los principales procedimientos administrativos que se establezcan.

Los manuales y demás instrumentos de apoyo administrativo interno deberán mantenerse permanentemente actualizados. Los manuales de Organización General deberán publicarse en el Diario Oficial de la Federación. En cada una de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, se mantendrá al corriente los escalafones de los trabajadores y se establecerán los sistemas de estímulos y recompensas que determine la ley y las condiciones generales de trabajo respectivas " ( 11 ).

---

( 11 ) LOAPF Art. 19 P. 12.

El Artículo 20 de la LOAPF, establece realmente la obligatoriedad y permanencia de los sistemas de programación y organización y métodos al señalar que: " Las secretarías de Estado y los Departamentos Administrativos establecerán sus correspondientes servicios de apoyo administrativo en materia de planeación, programación, presupuesto, informática y estadística, Recursos Humanos, Recursos Materiales, Contabilidad, Fiscalización, Archivos y los demás que sean necesarios, en los términos que fija el Ejecutivo Federal"( 12 )

El Art. 22, contiene otra importante novedad, al establecer la facultad del Presidente de la República para llevar a cabo con los gobernadores del Estado convenios de Coordinación, para la prestación de servicios públicos, para realizar obras de beneficio colectivo y para favorecer el desarrollo económico y social de las propias entidades federativas actualmente los convenios de coordinación, ya están funcionando en muchos ramos de la Administración Pública.

El Art. 23. establece la obligación de los Secretarios de Estado y Jefes de Departamentos Administrativos, de informar al Congreso de la Unión, cuando sean requeridos para ello, del estado que guardan sus respectivos ramos, pero agrega y he aquí la novedad que la misma obligación tendrán los directores de los organismos descentralizados y de empresas de participación estatal mayoritaria.

( 12 ) LOAPF Art. 20 P. 12.

Art. 26 Establece que: " Para el estudio, planeación y despacho de los negocios de orden administrativo, el poder ejecutivo de la Unión contará con las siguientes dependencias:

S rfa de Gobernación.  
Srfa de Relaciones Exteriores  
Srfa de la Defensa Nacional  
Srfa de Marina  
Srfa de Hacienda y Crédito Público  
Srfa de Programación y Presupuesto  
Srfa de Patrimonio y Fomento Industrial  
Srfa de Comercio.  
Srfa de Agricultura y Recursos Hidráulicos  
Srfa de Comunicaciones y Transportes  
Srfa de Asentamientos Humanos y Obras Públicas  
Srfa de Educación Pública  
Srfa de Salubridad y Asistencia  
Srfa del Trabajo y Previsión Social  
Srfa de la Reforma Agraria  
Srfa de Turismo  
Departamento de Pesca  
Departamento del Distrito Federal "( 13 )

## 2.2. Sectorización de la Administración Pública.-

La segunda etapa de la Reforma administrativa es la sectorización Administrativa, iniciada en el mes de Julio de 1977, tuvo como objetivo la sectorización de las actividades de la Administración Pública y se oriento específicamente ha instrumentar las Reformas Sectoriales.

La coordinación de las acciones Administrativas constituía una meta impostergable, pero como no podía coordinarse lo que no había sido ordenado previamente, se decidió empezar a ordenar las estructuras y funciones de los órganos directivos del ejecutivo para luego, agrupar bajo su coordinación, a las novecientas entidades paraestatales, cuya imprecisa ubicación anterior complicaba las tareas de coordinación del gobierno.

El problema era que esas 900 entidades con base en su autonomía administrativa, se manejaban en forma suelta sin coordinación, propiciando así la falta de control y vigilancia adecuada. Por ello la nueva LOAPF, facilita al Presidente a agrupar por sectores de actividad económica y social a conjuntos de entidades responsabilizando a los distintos secretarios de estado y jefes de departamentos administrativos, de la programación, coordinación, evaluación de las entidades que se agrupen en el sector a su cargo.

El Lic. José López Portillo dice al respecto :

" Hemos organizado por sectores de actividad a las entidades administrativas, a fin de que concurren y aporten sus capacidades

a un plan general de congruencia que adviniera nuestra filosofía política, el mandato transitorio y de lo urgente y el imperativo estructural de lo importante, con los programas debidamente presupuestados y oportunamente financiados.

El propósito fundamental no es simplemente recrear una división de trabajo sino integrar una totalizadora. Vamos a iniciar los trabajos de programación sectorial que tendrá, la estructura que se desprende de nuestra organización, una responsabilidad específica de cabeza de sector y otra de englobe de la Secretaría de Programación y Presupuesto y Gasto Público ". ( 14 ).

Este beneficio es alcanzado por medio de la LOAPF, ya que en ella se asientan los cambios que reclama la estructura sectorial, y se ordena por funciones a las Secretarías de Estado a fin de contar con la organización y los instrumentos ideóneos para realizar efectivamente los objetivos propuestos por la Reforma Administrativa.

Otro punto de sumo interés es la tercera etapa denominada Coordinación Intersectorial.

" Se dió especial atención a esta tercera etapa tanto para efectos de aquellas funciones sustantivas en que se requiere concertación entre varios o todos los sectores, así como por lo que se refiere a ciertas funciones de apoyo que son comunes a todos los ramos.

Esta etapa ha significado por la integración de grupos y  
(14) Cuadernos de Filosofía Política Lic. JLP No. 19. Reforma Administrativa P, 17-24. I. Informe de Gobierno . Méx. D.F. 1° de Sep-1977.

comisiones intersectoriales, fundamentalmente para la formulación de planes y programas, así como para la sistematización de acciones conjuntas" ( 15 ).

Pensamos que esta tercera etapa intersectorial, tiene como propósito el encuadre final de los esfuerzos de la administración pública ya que permite la utilización más eficiente y eficaz de los instrumentos con que cuenta el poder público para el cumplimiento de los objetivos que señala la Constitución y le demanda el desarrollo del país.

Esta facultad que tiene el presidente de agrupar por sectores se la otorga los artículo 50 y 51 de la LOAPF que a la letra dice:  
Art. 50: " El presidente de la República estará facultado para determinar agrupamientos de las entidades de la administración pública paraestatal por sectores definidos a efecto de que sus relaciones con el ejecutivo Federal, en cumplimiento de las disposiciones legales aplicables se realicen a través de la Secretaría de Estado o Departamento Administrativo que en cada caso designe como coordinador de Sector correspondiente".

Art. 51: " Corresponderá a las Secretarías de Estado o Departamentos Administrativos encargados de la coordinación de los sectores que se refiere el Artículo anterior, planear, coordinar y evaluar la operación de las entidades de la Administración Paraestatal que determine el

( 15 ) Lic. JLP Ob Cit. Cuaderno 19 P. 26 II Informe de Gobierno  
1-Sep-1978

Ejecutivo Federal' ( 16 ).

El acuerdo por el cual las entidades de la administración Pública Paraestatal se agrupan por sectores publicado en el Diario Oficial de la Federación con fecha 17 de Enero de 1977, le corresponderá las siguientes atribuciones : a).- Planear, coordinar y evaluar la operación de las entidades que este acuerdo agrupa al sector correspondiente.

b).- Orientar y coordinar la planeación, programación y presupuestación, control y evaluación del gasto de las entidades enlistadas en el sector respectivo. Para este fin presentará a la Secretaría de Programación y Presupuesto el proyecto de presupuesto anual de las entidades.

c).- Presentará a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público debidamente aprobado por la Secretaría de Programación y Presupuesto los proyectos y programas de actividades de las entidades del sector correspondiente que requieran el financiamiento para su realización de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 2 de la Ley General de Deuda Pública,

d).- Vigilar la utilización de los recursos provenientes de financiamientos autorizados en las entidades del sector respectivo con la intervención que en su caso corresponda a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público conforme a las disposiciones de la Ley General de Deuda Pública.

(16 ) LOAPF Art. 50, 51 P. 48'

e).- Vigilar el cumplimiento de los presupuestos y programas anuales de operación, revisar las instalaciones y servicios auxiliares e inspeccionar los sistemas y procedimientos de trabajo, y producción de las entidades listadas en el sector que corresponda.

F0.- Someter a consideración del Ejecutivo Federal las medidas administrativas que se requieren para instrumentar la coordinación de las entidades agrupadas en el sector respectivo " ( 17)

Esta integración de cabezas de sector que a nivel global, propician la coordinación que no es un propósito sino una acción resultante, que entraña la necesidad de establecer un orden, orden en que las decisiones se toman en función de las metas fijadas.

### 2.3. LOS MANUALES DE ORGANIZACION Y PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA. -

Los manuales de procedimientos son instrumentos administrativos que apoyan la realización del cotidiano quehacer constitucional. En ellos se consigna la forma metódica, las operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de toda organización dependiendo del ámbito de aplicación de los manuales.

Por otro lado los manuales de procedimientos están considerados como elementos fundamentales para la comunicación, coordinación, Dirección y Evaluación administrativa, ya que facilitan la interacción de las distintas dependencias del Gobierno Federal.

---

" Los manuales de procedimientos son instrumentos que apo-

( 1 7 ) Acosta Romero Miguel. Teoría Gral. del Derecho Admvo. Edición Porrúa Méx. 1979. 3era. Edición Pag. 250.

yan el funcionamiento de la institución a través de la especificación: Bases Jurídicas, Atribuciones, Estructuras, Objetivos, Políticas, determinación de campos de competencia, delineamiento de responsabilidades, funciones, actividades, Operaciones o Puestos; en general en ellos se concentra la información amplia y detallada acerca del quehacer de la misma.

Ubicación, Requerimientos y puestos responsables de su ejecución: Así también los manuales de procedimientos auxilian en la inducción al puesto y en el adiestramiento y capacitación del personal en virtud de que se describen en forma detallada las actividades por puesto.

Además proporcionan al empleado una visión integral de sus funciones al ofrecerle una descripción del procedimiento en su conjunto así como las interrelaciones de este con otras unidades de trabajo para la realización de las funciones asignadas, permitiendo un buen desempeño de actividades a través de una buena información.

Así como el Manual de Organización que es un instrumento de referencia para elaborar el Manual de Procedimientos, en el Manual de Organización se encuentran jerárquicamente la designación de puestos de cada Secretaría o Entidad Administrativa.

Un procedimiento puede considerarse como la sucesión cronológica y secuencial de operaciones ligadas entre sí, que se constituyen en una Unidad en Función de la realización de una actividad dentro de un ámbito determinado de su aplicación.

En el grupo de manuales administrativos se incluyen los manuales de procedimientos en los cuales se registra en forma sistemática y secuencial las diversas operaciones que se desarrollan en razón de las actividades y funciones de la organización dentro de su marco jurídica " ( 18)

Los manuales de procedimientos en su calidad de instrumentos administrativos, tienen como objetivos, compendiar en forma ordenada secuencial y detallada las operaciones que se efectúa, los órganos que intervienen los formatos a utilizar para la realización de actividades institucionales.

En estos mismos manuales se establecen los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la realización de las actividades de las distintas dependencias del Gobierno.

Precisando de esta manera las responsabilidades de ejecución, campo, control y evaluación de las actividades.

Podemos manifestar que la utilidad de los manuales de procedimientos, es múltiple, en razón de que es un instrumento que permite conocer el funcionamiento interno en lo que respecta a la descripción de las tareas.

---

( 18 ) Guía Técnica del Manual de Procedimientos Serie de Organización y Métodos; Presidencia de la República, Coordinación General de Estudios Administrativos. P. 8.

" El contar con la descripción de los procedimientos permite difundir entre el personal operativo los diversos pasos que se siguen para el desarrollo de las actividades de rutina y se establecen como referencia documental para precisar las fallas , omisiones y desempeños de los empleados que se les asignan actividades involucradas en un determinado procedimiento. Esto hace extensivo el conocimiento de la forma en que se realizan las diferentes actividades internas, desterrándose las prácticas de exclusividad del conocimiento y del acceso a la información en un solo o algunos funcionarios o empleados de la institución " ( 19 )

Según el ámbito de aplicación y alcance dentro de la Administración Pública Federal los procedimientos se clasifican en :

- **Procedimientos Macroadministrativos:** Son aquellos que se establecen para aplicarse en toda la Administración Pública Federal ó en más de un Sector Administrativo. En la mayoría de estos procedimientos son propuestos y aplicados por las dependencias de apoyo, es decir, por aquellas Secretarías que tienen encomendado normar y controlar el desarrollo de alguna función cuyo desempeño es común a todas las instituciones del Ejecutivo Federal.

- **Procedimientos Mesoadministrativos ó Sectoriales:** Son aquellos que involucran a todo un sector administrativo o a dos o más instituciones que lo conforman, en ellos se plasman las relaciones intrasectoriales a nivel operativo.

- **Procedimientos Microadministrativos ó Institucionales:** son los

( 19 ) Manual de Procedimientos de la Admón Pública. Col. Guía Técnica Coordinación General de Estudios Administrativos P. 9.

siguen para realizar las operaciones internas de una dependencia o entidad con el fin de cumplir sistemáticamente con sus funciones y objetivos. Dentro del Ambito Institucional los procedimientos pueden clasificarse en Generales y Específicos.

Los procedimientos generales son los que involucran operaciones que efectúan todas o más de una dirección General o su equivalente dentro de la institución, los específicos se circunscriben al ámbito de una Dirección General o alguna o algunas unidades que las forman' ( 20 ).

---

( 20 ) Guía para la elaboración de manuales de procedimientos, coordinación. Grl. de Estudios Administrativos. P . 10-11 .

#### 2.4. LA IMPARTICION DE LA JUSTICIA.-

En todos los grandes pueblos, como México que tuvo su revolución durante muchos años tratamos de encontrar los caminos por los cuales tener una grata convivencia, los mexicanos convivimos para liberarnos y en el camino de la libertad buscamos la equitativa impartición de la justicia.

En un estado de derecho como el nuestro, la función de juez es fundamental, empeñados estamos en restaurar íntegra la majestad del derecho como camino de justicia y de seguridad.

Se ha puesto mucho interés en que nuestra organización política debe dar importancia al esfuerzo de justicia, a la organización de la misma que desemboca en su administración, recordando que administrar es servir con intensidad, y servir con intensidad es la función fundamental de la autoridad esa función de responsabilidad constitucional es otorgada al poder judicial.

Si la justicia es dar a cada quien lo suyo, la primera forma histórica de esto es el conflicto y la disputa, esta forma va a ser dirimida por un tercero en discordia que en este caso será el juez impartiendo justicia en forma clara y expedita.

El licenciado José López Portillo al respecto nos dice:

"Es importante reflexionar en que para ser expedita y pronta la justicia tengamos que disponer de un sistema de información que lo mismo se expresa en la compilación de leyes que en su oportunidad y profundidad de un seminario judicial, lo mismo se cumple capacitando

como mejorando sistemas, métodos y procedimientos que por todos esos y otros disímolos caminos que sirven la gran causa de esta justicia que todos queremos ver actualizada constante, renovadamente en nuestra República ". ( 21 ).

" Hablamos frecuentemente de la justicia y tal vez la palabra que hayamos gastado, pero será para nuestros oídos, no para nuestra capacidad de valoración, porque si hemos devaluado la palabra el concepto sigue siendo imperativo si negamos la justicia ¿ qué nos queda? de ahí la necesidad que mientras no la cumplamos, tengamos que hablar constantemente de justicia como imperativo de la sociedad " ( 2 2 )

Creemos que para llegar a tener una equitativa impartición de justicia, debemos llegar por caminos de libertad garantizada por medio de un sistema de legalidad jurídica en el que no se cancelen los derechos de dignidad humana, sin el cual la libertad, ni la justicia pueden consumarse.

La justicia es la voluntad de dar a cada mexicano o lo que necesite donde la potenciabilidad económica del país le puede dar, con independencia de sus capacidades.

Sigue diciendo el Lic. José López Portillo :

" Es profundamente satisfactorio para el Poder Ejecutivo compro-  
( 21 ) Lic. JLP Ob. Cit. Cuaderno 41 Procuración de Justicia P. 7.

Audiencia concedida a los Ministros de la S.C.J.Méx. 3-Enero-1979  
( 22 ) El Pensamiento Político de López Portillo. IEPES P. 55.

bar la respetabilidad de la Suprema Corte de Justicia ese Tribunal en que el respeto a las garantías individuales y ahora sociales por el instrumento ejemplar que es el amparo ha consolidado la vida nacional por eso veo con especial interés que mantengan ustedes la decisión de concentrar funciones importantes y fundamentales en lo que es propiamente S.C.J. de la Nación, Tribunal en que el pueblo deposita su máxima confianza y sin cuya función la solidaridad nacional correría el riesgo de dispersarse" ( 23 ).

Pensamos que la impartición de justicia emprendida por el licenciado José López Portillo, es unarealidad, ya que se han pretendido no solamente una igualdad de oportunidades, sino más bien una igualdad de seguridades al usuario con el gobierno federal, especialmente con aquellos órganos que se encargan de impartir la justicia como son los pertenecientes al poder judicial.

Nuestro país está viviendo un momento extraordinario, en el cual la voluntad de realizar la justicia es un presupuesto de desarrollo nacional, creemos que hacer justicia es condición para seguir creciendo y seguir creciendo es una condición para hacer justicia por lo tanto si no hacemos justicia no creceremos.

Solo los jueces del H. Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal tienen la responsabilidad de mejorar y hacer más eficiente el esfuerzo de la administración de justicia que nuestro sistema constitucional les otorga.

---

(23) Lic' JLP. Ob. Cit. Cuaderno 41 P. 14. Audiencia concedida a los magistrados del T.S.J. Méx. D.F. 4-Enero-1980.

## 2.5. IMPORTANCIA Y OBJETIVOS DE LA REFORMA ADMINISTRATIVA

La importancia de la Reforma Administrativa pretende imprimir mayor racionalidad y dinamismo al sector Público en todas sus áreas y niveles, por lo que sus propósitos son incrementar la eficiencia y eficacia de las entidades gubernamentales mediante el mejoramiento de sus estructuras y sistemas de trabajo a finde aprovechar los recursos con que cuenta el estado.

La Reforma Administrativa según el propio Licenciado Alejandro Carrillo Castro pretende desarrollar una administración Pública que permita los siguientes objetivos:

a).- " Al presidente de la República, llevar a cabo con la mayor eficacia posible, los objetivos y programas por medio de los cuales desempeña sus atribuciones constitucionales principalmente, lo relacionados con la nueva estrategia de desarrollo económico y social.

b).- A los responsables de las Instituciones Públicas, contar con estructuras y sistemas que le permitan el mejor cumplimiento de los objetivos y programas que tienen encomendados, aprovechando al máximo los recursos humanos, materiales y financieros con que cuenta fortaleciendo la coordinación, la participación y el trabajo en equipo.

c).- A los trabajadores al servicio del Estado desempeñar sus actividades al amparo de personal moderno y equitativo que tomando

en cuenta sus conocimientos, aptitudes y antigüedad, se preocupen por generar en los servicios públicos la actitud, preparación que reclama el actual desarrollo del país garantizado al mismo tiempo sus derechos y atendiendo sus necesidades.

d).- A los ciudadanos, de la sociedad en general su constante mejoramiento económico, social, político, cultural. así como una atención eficiente en los asuntos que tenga que tramitar y en los servicios que tenga derecho a demandar ante las dependencias públicas" ( 24 )'

Por su parte el maestro Serra Rojas dice : ." La reforma Administrativa es una acción político-administrativa que incluye la estrategia de rediseñar:

- 1.- El aparato estatal dependiente del Poder Ejecutivo, haciendo cada vez más claras las decisiones, las áreas de acción y la unidad en el mando y en la ejecución.
- 2.- Racionalizar el número y competencia de las unidades de la administración pública eliminando las inútiles, o aquellas que actúan conjuntamente en la misma área.
- 3.- Rediseñar el marco legal que regula el aparato administrativo y su actividad.
- 4.- Obtener mayor productividad y eficacia:
  - a.- De las unidades Administrativas.
  - b.- Del equipo .

---

24) Carrillo Castro. A. Reforma Administrativa. en Méx. Ed. INAP  
Sera. Ed. P. 131.

c.- De los recursos

d.- De l personal.

5.- Concientizar y provocar en el elemento humano la idea de que a la vez que son trabajadores del estado, deben servir al pueblo cada vez más con mayor atención, educación y eficiencia "( 25)

Por nuestra parte resumimos que la importancia y objetivos de la Reforma Administrativa emprendida por el licenciado José López Portillo es otorgar al usuario de los servicios que acuden a las oficinas gubernamentales, ya sea en ejercicio de sus derechos o en cumplimiento de sus obligaciones, recibir un trato más eficiente oportuno y amable por parte de los empleados públicos ya que debe ser el público usuario, el principal beneficiado de la Reforma Administrativa..

## CAPITULO TERCERO

### EL SUBSISTEMA DE ORIENTACION E INFORMACION

#### 3.1. EL SUBSISTEMA DE ORIENTACION E INFORMACION

##### 3.1.1. LA INFORMACION

##### 3.1.2. LA ORIENTACION

#### 3.2 LA UNIDAD DE ORIENTACION, INFORMACION Y QUEJAS

##### 3.2.1. SUGERENCIAS Y QUEJAS

##### 3.2.2. NATURALEZA DE LA U..O.I.Q.

###### 3.2.2.1. FUNCIONES GENERALES

###### 3.2.2.2. ORGANOGRAMA.

### III. - EL SISTEMA DE ORIENTACION, INFORMACION Y QUEJAS. -

El sistema de orientación, información y quejas es el llamado Reforma de Ventanillas y forma parte del Programa de Reforma Administrativa del Gobierno Federal y tiene por objeto, que cada dependencia o entidad Pública otorguen un servicio más ágil y eficaz en un ambiente de cordialidad y confianza, facilitándole al usuario del servicio la información sobre los trámites que deben cubrirse ante la dependencia determinada.

Estableciéndose las bases generales para dar un mejor resultado y beneficio al público. El sistema de Orientación, Información y quejas, ha destacado de esta manera la importancia de ofrecer buenas actitudes entre el público usuario y la administración Pública Federal, por lo cual sus objetivos son :

Contribuir a facilitar la relación de toda persona que se dirige a una oficina de Gobierno, ya sea en ejercicio de sus derechos o en cumplimiento de sus deberes, orientándola, informándola y atendiendo sus quejas y sugerencias con el propósito de que reciban los servicios que presta la Dependencia en las mejores condiciones de eficiencia y oportunidad .

### 3.1. EL SUBSISTEMA DE ORIENTACION E INFORMACION.-

Este subsistema de orientación e información es un apoyo del sistema de orientación, información y quejas, que se lleva a cabo en todas las dependencias del Gobierno Federal .

Las funciones de este subsistema son:

- Recibir al público, orientarlo y proporcionarle la información que solicita, prestándole asistencia cuando el caso lo requiera elaborando y empleando los medios necesarios para que el público se conduzca con facilidad en las instalaciones de la Dependencia

- Recabar y mantener actualizada la información que se transmite al público, captando, analizando y evaluando la opinión que tiene el público de los servicios que proporciona la Dependencia" ( 26)

De lo anterior manifestamos que este sistema de orientación e información , juega un papel muy importante ya que sirve para el buen funcionamiento de las Dependencias del Gobierno, por lo cual si no existiese información sobre determinados trámites que deben cubrirse en las Dependencias crearía inseguridad en los usuarios de los servicios públicos generando tensiones que, en algunos casos, tienden a afectar su comportamiento propiciando actitudes negativas que pueden muy bien ser evitadas.

De esto se desprende la importancia de este subsistema , por lo cual es importante conocer lo que es la información.

---

( 2 6 ) Manuales de Organización de la Unidad de Orientación, Información y Quejas P. 8.

### 3.1.1. LA INFORMACION

La información dentro del sistema de Orientación, Información y Quejas es un elemento de suma importancia ya que por medio de este se puede saber de los servicios que presta determinada dependencia, dando a conocer horarios, servicios, y ante quienes debe hacer tal o cual trámite.

Según la guía técnica la información es;

" Esta actividad tiene como propósito dar a conocer al usuario las ubicaciones, horarios, competencias, servicios, requisitos y demás trámites establecidos por la dependencia para otorgarle el servicio que solicita evitandole pérdida de tiempo y gestiones innecesarias.

En otras palabras, se trata de contestar preguntas como:

¿Qué necesito hacer ó que trámite tengo que cubrir para....?

¿En dónde?

¿Con quién?

¿Cuál es el horario de...?

¿Cuáles son los documentos que necesito para...? " ( 27 )

Por nuestra parte pensamos que la información sirve para que el público usuario se desplace dentro de una determinada dependencia con seguridad después de haber sido informado oportuna y verazmente por los agentes de información, evitandole al usuario pérdidas inne-

( 27 ) Guía Técnica . Sistema de Orientación , Información y Quejas  
Presidencia de la República. Coordinación Gral. de estudios  
Administrativos P. 11.

cesarias ya que se dan a conocer horarios, ubicaciones, funcionarios, y demás empleados que componen la institución, muchas veces se dan informaciones de otras dependencias de acuerdo a su competencia.

Por esta y otras razones como las de hacer sentir un ambiente de cordialidad y buen funcionamiento, la información se da en una forma clara y precisa. Por otro lado es interesante conocer lo que es la Orientación puesto que forma parte del sistema de Orientación, Información y Quejas.

### 3.1.2. LA ORIENTACION.-

La orientación es otro medio preciso de la cuarta etapa denominada Reforma de Ventanillas, orientándose con ésta al público usuario de los servicios que prestan las Dependencias del Gobierno Federal la orientación es un medio por el cual se brinda apoyo al público que acude a una Dependencia de Gobierno en ejercicio de sus derechos o en cumplimiento de sus obligaciones y si éste no sabe como ejercer o cumplir, será orientado correctamente por el personal que integra la U.O.I.Q..

" La orientación constituye un medio de apoyo a las tareas de información y tienen por objeto guiar al público dentro de la Dependencia mediante directorios, mapas, planos y símbolos oficiales del sector gubernamental. La interpretación de estos señalamientos deberá permitir a las personas saber:

¿Dónde está X?

¿Cómo llegar a Y? ( 28 )

---

( 28 ) Sistemas de Orientación, Información y Quejas Ob. Cit. P.11.

Nosotros manifestamos que la orientación es un medio por el cual se orienta de una manera debida a los usuarios ya que muchas veces no saben a donde dirigirse ni tampoco que requisitos y papeles deberán de reunir para un determinado trámite, por lo cual será abordados por los consultores jurídicos para que así los usuarios se desplacen al sitio correcto con los documentos debidos.

**3.2. LA UNIDAD DE ORIENTACION, INFORMACION Y QUEJAS. - ACUERDO POR EL CUAL LAS DEPENDENCIAS Y LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL REALIZARAN ACTOS QUE LEGAL Y ADMINISTRATIVAMENTE QUE PROCEDAN PARA ESTABLECER UN SISTEMA DE ORIENTACION. -INFORMACION Y QUEJAS. -**

**JOSE LOPEZ PORTILLO, Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, en ejercicio de la facultad que al ejecutivo federal le confiere el artículo 89, Fracción I de la Constitución General de la República y con fundamento en el Artículo 20 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y :**

**C O N S I D E R A N D O :**

**" Que el gobierno de la República, dentro de su programa de Reforma Administrativa, se ha propuesto cuidar que se cumpla en forma más dinámica y eficiente con las atribuciones conferidas a las dependencias y entidades de la administración pública federal**

Que uno de los medios propicios para mejor servir el gobierno a los gobernados es el establecimiento de un sistema de orientación información y quejas, que permita el ensanchamiento de los canales de comunicación de los organismos públicos con los usuarios de los servicios.

Que el volumen y la diversidad de los asuntos a cargo de la administración Pública Federal, y la complejidad de sus estructuras y sistemas, hacen necesario dedicar especial atención a la prestación eficaz y oportuna de los servicios que proporcionan, para lo cual se requiere que el público esté debidamente informado a cerca de los horarios, ubicaciones de las oficinas públicas, así como del trámite, gestión y solución de los asuntos que desee plantear ante dichas dependencias y entidades.

Que el sistema de orientación, información y quejas debe fundarse en criterios unitarios y en acciones oportunas y coherentes, para lo cual dicho sistema requiere de la atención directa del órgano encargado de la prestación de servicios administrativos de apoyo de cada institución; he tenido a bien dictar el siguiente :

**A C U E R D O :**

**PRIMERO :** Las dependencias y entidades de la administración pública federal realizarán los actos que legal y administrativamente procedan para establecer un sistema de orientación, información y quejas, a fin de facilitar el trámite, gestión y solución de los asuntos que

el público plantee ante ella y promover la participación y colaboración de los usuarios en el mejoramiento de los servicios que presta.

SEGUNDO.- Los actos que se realicen en cumplimiento de este acuerdo se harán conforme a los criterios y bases comunes que establezca el titular del Ejecutivo Federal a través de la Coordinación General de Estudios Administrativos.

TERCERO.- En cada una de las dependencias y entidades administración pública federal, el Sistema de Orientación, Información y Quejas desarrollará las siguientes funciones:

I.- Proporcionar al público la información que solicite, orientándole debidamente y recibir quejas y sugerencias.

II.- Establecer los medios de orientación e información adecuados para facilitar al público los trámites y gestiones que realice.

III.- Mantener actualizada la información que proporcione al público.

IV.- Remitir a la unidad administrativa interna o externa que procedan las quejas y sugerencias que reciban con motivo del desempeño de una función o prestación de un servicio, y

V.- Analizar las quejas del público respecto a los servicios que suministran en las dependencias y entidades del Gobierno Federal con el fin de mejorarlos, enviando copia de tal análisis a la Dirección General de Quejas, la que a su vez informará con las observaciones que formule, a la Coordinación General de Estudios Administrativos.

CUARTO.- Las unidades de orientación, información y quejas deben quedar adscritas a la Oficina Mayor, Dirección General de Administración, o su equivalente.

T R A N S I T O R I O :

PRIMERO.- Este acuerdo entrará en vigor a partir del día siguiente al de su publicación en el "Diario Oficial de la Federación".

SEGUNDO.- Se abroga el acuerdo presidencial publicado en el "Diario Oficial" de la Federación el 5 de Abril de 1973 y se derogan las demás disposiciones que se opongan al presente acuerdo.

TERCERO.- Los titulares de las dependencias de la Administración Pública Federal en un plazo no mayor a dos meses a partir de la fecha en que entre en vigor este acuerdo, deberán informar de las medidas dictadas o en su caso cometer a la consideración del Ejecutivo Federal por conducto de la Coordinación General de Estudios Administrativos, las proposiciones que hayan elaborado para establecer el sistema de Orientación, Información y quejas.

CUARTO.- Los titulares de las entidades de la Administración Pública Federal, en vigor de este acuerdo, realizarán los actos que conforme a las disposiciones legales que los rigen, les permitan tomar las medidas conducentes o en su caso someterán a la consideración del Ejecutivo Federal, por conducto de la Coordinación General de Estudios Administrativos y a través del coordinador sectorial respectivo, las proposiciones que hayan elaborado para establecer el sis

tema de orientación, información y quejas " ( 29)

La U.I.O.Q., de cada dependencia del gobierno federal es un medio eficaz en la que en ella se deben apoyar las tareas de todas sus unidades de trabajo, por lo cual su objetivo principal es brindar al usuario del servicio, un ambiente cómodo y cordial que le inspire confianza desde que inicie el contacto con la dependencia procurando que este ambiente se mantenga durante todo el tiempo que permanezca en contacto con ella.

Y para lo cual se debe de dar con la mayor precisión posible la información, orientación así como la captación de quejas y /o sugerencias.

" Para el adecuado funcionamiento del sistema se requiere de Unidad Administrativa que se denomina Unidad de Orientación, Información y Quejas (U.I.O.Q.) a fin de que sea el instrumento de ejecución y coordinación de las principales acciones que dicho sistema implica"(30)

Creemos que la creación de las U.I.O.Q., por parte del Ejecutivo Federal fue muy acertada, por lo que ahora el público usuario de los servicios que presta el Gobierno Federal acude con confianza a las dependencias del Gobierno, Ya que cuenta con el apoyo de dichas unidades recibiendo una información veraz y oportuna de los servicios que presta la dependencia a la cual vaya a hacer sus trámites, orientandola de una forma adecuada de como hacer valer sus derechos o como cumplir con sus obligaciones, por lo que respecta a las quejas y sugerencias se atienden en estas a la mayor brevedad posible, resolviendo el pro-

( 29 ) Ley Orgánica de la Administración Pública Federal 9. Ed. P. 268 a 271.

( 30 ) Sist. O.I.Q. ob Cit. P. 11.

blema de antaño de que no se sabía a donde exponer tal o cual queja sobre el mal funcionamiento de algún departamento o empleado público.

### 3.2.1. SUGERENCIAS Y QUEJAS.-

En base al sistema de Orientación, Información y Quejas , se creó el subsistema de quejas y sugerencias, mismo que establece términos generales, mecanismos de operación para su desempeño en toda la administración Pública Federal.

Este subsistema de quejas y sugerencias su objetivo es el de contribuir a resolver las quejas y sugerencias del público que se dirige a las Oficinas del Gobierno Federal, ya sea en ejercicio de sus derechos o en cumplimiento de sus deberes. El ámbito de aplicación de este subsistema comprende todas las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

SUGERENCIAS Y QUEJAS.- " A fin de que el Público participe a las tareas administrativas y contribuya con sus opiniones al mejoramiento de los servicios, se diseñó un procedimiento para la captación de quejas y /o sugerencias de los Usuarios" ( 31).

FUNCIONES DE LOS ORGANOS RELACIONADOS CON EL SUBSISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS ASI COMO EL PROCEDIMIENTO BASICO DEL SUBSISTEMA.

a) .- UNIDAD DE ORIENTACION, INFORMACION Y QUEJAS.-

"Atender al público directa o telefónicamente o, cuando sea el

( 31) Gufa Técnica , Subsistema de Quejas y Sugerencias, Presidencia de la Rep. Coordinación General de Estudios Administrativos P. 11.

caso, por otros medios que sirvan a dichos propósitos, Recibir y canalizar internamente las quejas o sugerencias presentadas por los usuarios, para su trámite y/o resolución.

Notificar a los usuarios del trámite y / o resolución dado a sus quejas o sugerencias.

Realizar encuestas de opinión que permitan conocer cuál es el grado de satisfacción del público por los servicios obtenidos.

Canalizar las quejas y sugerencias en las que no tiene competencia la institución, a la dependencia o entidad competente, o en caso de desconocimiento de esta, a la Dirección General de Quejas de la Presidencia de la República.

Analizar y evaluar de acuerdo con los sistemas establecidos por la Secretaría de Programación y Presupuesto, las Coordinaciones Generales del Sistema Nacional de Información y la Dirección General de Quejas de la Presidencia de la República, las quejas y sugerencias sobre el servicio que proporciona la dependencia a los usuarios.

Enviar copias de las cédulas de registro sobre las quejas y sugerencias recibidas a la Coordinación General de Estudios Administrativos, quien a su vez lo remitirá a la Coordinación General del Sistema Nacional de Información para su procesamiento y posterior análisis por parte de la

Dirección General de Quejas y la Coordinación General del Sistema Nacional de Evaluación.

b). - UNIDAD DE ORGANIZACION Y METODOS. -

Identificar y remitir a las unidades operativas las quejas y sugerencias del público, según sea su ámbito de competencia. Recibir para su estudio, las quejas y sugerencias del público relacionadas con los métodos y procedimientos de trabajo, así como la organización de la institución.

Poner a consideración del CIDAP las quejas y sugerencias del público que por su trascendencia para la institución ameriten este tratamiento.

Informar a la Unidad de Orientación, Información y Quejas del tratamiento y/o resolución de las quejas y sugerencias recibidas, para que esta a su vez lo notifique.

c). - UNIDADES OPERATIVAS. -

Estudiar, definir y aplicar las medidas correctivas necesarias si es el caso, para resolver las quejas o sugerencias del usuario, que recaen en la propia unidad.

Dar a conocer a la Unidad de Organización y Métodos el trámite y/o resolución dado a las quejas y/o sugerencias para que ésta a su vez notifique a la Unidad de Orientación, Información y Quejas,

d). - COMISION INTERNA DE ADMINISTRACION Y PROGRAMACION. -

Definir y aprobar cursos de acción para tramitar y/o resolver

Las quejas y sugerencias del público que sean de relevante importancia para la institución.

Informar a la Unidad de Organización y Métodos el trámite y/o resolución de las quejas o sugerencias recibidas, para que ésta a su vez notifique a la Unidad de Orientación, Información y Quejas.

Conocer los resultados de la operación del Subsistema de Quejas y sugerencias en el ámbito institucional y definir cursos de acción para el buen desempeño del mismo.

e) .- COORDINACION GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL DE INFORMACION DE LA SECRETARIA DE PROGRAMACION Y PRESUPUESTO.-

Recibir de la Coordinación General de Estudios Administrativos de la Presidencia de la República las cédulas de registro de quejas y sugerencias de todas las dependencias del Gobierno Federal  
Realizar el procesamiento electrónico de las cédulas.

Enviar los resultados del procesamiento electrónico de cada dependencia a las mismas y a la Dirección General de Quejas y a la Coordinación General del Sistema Nacional de Evaluación

f) .- DIRECCION GENERAL DE QUEJAS DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA.-

Recibir, analizar, evaluar y tramitar ante quienes corresponda según sea el caso, las quejas y sugerencias no resueltas en las dependencias o entidades por estar la solución fuera de su ámbito de competencia.

Notificar al público del trámite y/ o resolución dado a las quejas o sugerencias no resueltas en la primera instancia en las dependencias o entidades del Gobierno Federal.

Analizar y evaluar los resúmenes mensuales de quejas y sugerencias enviados por la Coordinación General del Sistema Nacional de Información. Informar a la Coordinación General de Estudios Administrativos a cerca de los resultados de la evaluación del sub-sistema de Quejas y Sugerencias y proponer medidas correctivas.

Proponer normas y políticas ante la Coordinación de Estudios Administrativos para mejorar la operación del Subsistema.

**g).- COORDINACION GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL DE EVALUACION DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA.-**

Recibir, analizar, evaluar y tramitar ante quienes corresponda las quejas y sugerencias presentadas por las Brigadas del Camino durante las Reuniones de Evaluación.

Analizar y evaluar los resúmenes mensuales de quejas y sugerencias enviados por la Coordinación General del Sistema Nacional de Información.

Informar a la Coordinación General de Estudios Administrativos a cerca de los resultados de la evaluación del subsistema de Quejas y Sugerencias y proponer medida correctivas.

Proponer normas y políticas ante la Coordinación General de Estudios Administrativos, para mejorar la operación del Subsistema.

h) . - COORDINACION GENERAL DE ESTUDIOS ADMINISTRATIVOS DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA . -

Evaluar el desempeño del sistema de Orientación, Información y Quejas, así como los subsistemas que lo integran, informar a los diferentes Comites, según sea el caso, a cerca de los resultados de la evaluación del Sistema de Orientación, Información y Quejas y proponer medidas correctivas.

Proponer normas y políticas y captar las propuestas por el COTECUIOIQ para mejorar la operación del Sistema de Orientación, Información y Quejas .

i) . - COMITE CONSULTIVO DE LAS UNIDADES DE ORIENTACION, INFORMACION Y QUEJAS . -

Estudiar, definir y aprobar cursos de acción para el buen desempeño del Sistema de Orientación, Información y Quejas y los subsistemas que lo componen .

PROCEDIMIENTO BASICO DEL SUBSISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los procedimientos básicos de la operación del Subsistema de Quejas y Sugerencias que se presentan a continuación, constituyen un marco de referencia adaptable a las necesidades y estructura funcional de cada dependencia o entidad.

USUARIO

1.- Presentar a la Unidad de Orientación Información y Quejas una queja o sugerencia.

UNIDAD DE ORIENTACION,  
INFORMACION Y QUEJAS

2.- Si la queja o sugerencia recae en la Institución, iniciar el trámite si la institución no tiene competencia para resolver el asunto, orienta e informa al usuario de la dependencia o entidad donde corresponde presentar su queja o sugerencia y en caso de desconocimiento de ésta, lo remite a la Dirección General de Quejas de la Presidencia de la República.

3.- Anota en la cédula de Registro de Quejas y Sugerencias, la información referente a identificación, datos de la persona que presenta la queja o sugerencia y características de la queja o sugerencia.

4.- Entrega al usuario como Acuse de Recibo la segunda copia de la cédula.

- 5.- Codifica los datos de la tercera copia y los envía a la Coordinación General de Estudios Administrativos (este envío será semanal.)
- 6.- Remite a la Unidad de Organización y Métodos el original de la cédula quedándose con la primera copia para su control.
- 7.- Recibe la cédula y analiza la queja o sugerencia.
- 8.- Identifica y remite para su trámite y/o resolución a la Comisión Interna de Administración y Programación o a la Unidad Operativa, de acuerdo al tipo de queja o sugerencia.
- 9.- Informa a la Unidad de Orientación, Información y Quejas, del trámite dado a la queja o sugerencia.
- 10.- Informa al usuario del trámite dado a su queja o sugerencia.
- 11.- Recibe la cédula y analiza la queja o sugerencia.
- 12.- Define y aplica, en su caso, las medidas necesarias para resolver la

UNIDAD DE ORGANIZACIÓN Y METODOS

UNIDAD DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS.

UNIDAD OPERATIVA

queja o sugerencia.

13.- Una vez tramitada y/ o resuelta la queja o sugerencia envfa la cédula a la Unidad de Organización y Métodos.

COMISION INTERNA  
DE LA ADMINISTRACION Y  
PROGRAMACION.-

14.- Define y aprueba cursos de acción para el trámite y / o resolución de las quejas y sugerencias que sean de relevante importancia para la institución.

15.- Una vez tramitada y/ o resuelta la queja o sugerencia envfa la cédula a la Unidad de Organización y Métodos.

UNIDAD DE ORGANIZACION Y  
METODOS.-

16.- Recibe de la CIDAP o de las Unidades Operativas la cédula de la queja o sugerencia tramitada y/o resuelta y la envfa a la U.O.I.Q.

UNIDAD DE ORIENTACION  
INFORMACION Y QUEJAS.-

17.- Recibe la cédula original, analiza su contenido e informa al usuario del trámite y / o resolución de su queja o sugerencia.

COORDINACION GENERAL DE ESTUDIOS ADMINISTRATIVOS. 18.-

Recibe la tercera copia de la cédula de Registro Codificada y la envía a la Coordinación General del Sistema Nacional de Información.

19.- Recibe el original de la Cédula de Registro Codificado y lo envía a la Coordinación General del sistema Nacional de Información.

COORDINACION GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL DE INFORMACION 20.-

Recibe la tercera copia de la cédula de registro Codificada para su procesamiento.

21.- Recibe el original de la Cédula de Registro codificado para su procesamiento.

22.- Procesa las cédulas recibidas y produce el informe global que envía a la Dirección General del Sistema Nacional de Evaluación.

DIRECCION GENERAL DE QUEJAS 23.-

Recibe las quejas y Sugerencias no resueltas en una primera instancia

24.- Analiza e identifica de acuerdo a la competencia, la institución que se encargará del trámite y/o resolución, analizando el re-envío corres-

pondiente.

- 25.- Recibe el informe global sobre quejas y sugerencias de la Coordinación General del Sistema Nacional de Información, analiza su contenido.
- 26.- Evalúa el informe global y propone medidas a la Coordinación General de Estudios Administrativos.
- COORDINACION GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL DE EVALUACION 27.- Recibe el informe Global sobre quejas y sugerencias de la Coordinación General del Sistema Nacional de Información y analiza su contenido.
- 28.- Evalúa el informe global y propone medidas a la Coordinación General de Estudios Administrativos.
- COORDINACION GENERAL DE ESTUDIOS ADMINISTRATIVOS.- 29.- Recibe el informe global de la Dirección General de Quejas y de la Coordinación General del sistema Nacional de Evaluación y lo evalúa a fin de someterlo a consideración de los diferentes comités Técnicos Consultivos" ( 32).

Las quejas y sugerencias, por nuestra parte, decimos que son los medios más ideóneos para que el público usuario, pueda quejarse del mal funcionamiento de un departamento o servicio público de una dependencia captando las quejas y/ o sugerencias la U.I.O.Q., y enviando éste al órgano correspondiente para que le de el trámite debido, si no es solucionado de primera instancia será llevado a la Dirección General de Quejas de la Presidencia de la República, para que se analice y envíe a la Institución que se encargará del trámite o resolución, tomando en consideración el procedimiento básico del subsistema.

CEDULA DE REGISTRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

FOLIO

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

DEPENDENCIA O UNIDAD RECEPTORA:

AGENTE DE INFORMACION:

7	8	9	10	11
---	---	---	----	----

**1. DATOS DE LA PERSONA QUE PRESENTA LA QUEJA O SUGERENCIA**

1.1 NOMBRE: APELLIDO PATERNO: APELLIDO MATERNO: NOMBRE(S):

1.2 SEXO: MASCULINO  FEMENINO  1.3 EDAD: AÑOS:

1.4 DOMICILIO: CALLE: NUMERO: COLONIA: E.P.

MUNICIPIO O DELEGACION: ENTIDAD FEDERATIVA: TELEFONO:

1.5 OTROS DATOS:

**2. CARACTERISTICAS DE LA QUEJA O SUGERENCIA**

2.1 ASUNTO: QUEJA  SUGERENCIA  2.2 MEDIO DE CAPTACION: CORREO  TELEFONO  PERSONAL  OTRO  2.3 FECHA DE RECEPCION: DIA MES AÑO

2.4 DESCRIPCION DE LA QUEJA O SUGERENCIA:

2.5 UNIDAD(ES) EN LA QUE NECES LA QUEJA O SUGERENCIA:

**3. TRAMITE DE LA QUEJA O SUGERENCIA**

3.1 UNIDAD(ES) OPERATIVA(S) A LA(S) QUE SE ENVIA:

3.2 FECHA: DIA MES AÑO

3.3 DICTAMEN:

3.4 LA SOLUCION DEL DICTAMEN FUE A FAVOR DEL USUARIO: SI  NO  3.5 FECHA DE RESOLUCION: DIA MES AÑO

3.6 NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD OPERATIVA: NOMBRE: FIRMA:

3.1

37	38	39	40	41
----	----	----	----	----

3.2

42	43	44	45	46	47
----	----	----	----	----	----

3.4

48	49	50	51	52
----	----	----	----	----

3.5

53	54	55	56
----	----	----	----

**4. COMUNICAR AL USUARIO EL DICTAMEN DE SU QUEJA O SUGERENCIA**

4.1 MEDIO DE COMUNICACION: CORREO  TELEFONO  PERSONAL  OTRO  NO SE COMUNICO

4.2 FECHA DE COMUNICACION: DIA MES AÑO 4.3 COMENTARIOS:

4.4 NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA O.D.I.G.: NOMBRE: FIRMA:

4.1

57	58	59	60	61
----	----	----	----	----

4.2

62	63	64	65	66
----	----	----	----	----

4.3

67	68	69	70	71
----	----	----	----	----

ORIGINAL: PARA TRAMITE DE LA UNIDAD DE ORGANIZACION Y METODOS Y REGISTRO DE SALIDA AL SISTEMA NACIONAL DE INFORMACION

### CEDULA DE REGISTRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

FOLIO									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

DEPENDENCIA O UNIDAD RECEPTORA:
AGENTE DE INFORMACION:

<b>1. DATOS DE LA PERSONA QUE PRESENTA LA QUEJA O SUGERENCIA</b>				
1.1 NOMBRE. APELLIDO PATERNO		APELLIDO MATERNO:		NUMEROS:
1.2 SEXO:		1.3 EDAD		
MASCULINO <input type="checkbox"/>	FEMENINO <input type="checkbox"/>	AÑOS:		
1.4 DOMICILIO:	CALLE:	NUMERO:	COLONIA:	Z.P.
MUNICIPIO O DELEGACION:		ENTIDAD FEDERATIVA:		TELEFONO:
1.5 OTROS DATOS:				

<b>2. CARACTERISTICAS DE LA QUEJA O SUGERENCIA.</b>					
2.1 ASUNTO:		2.2 MEDIO DE CAPTACION:		2.3 FECHA DE RECEPCION	
QUEJA <input type="checkbox"/>	SUGERENCIA <input type="checkbox"/>	CORREO <input type="checkbox"/>	TELEFONO <input type="checkbox"/>	PERSONAL <input type="checkbox"/>	OTRO <input type="checkbox"/>
2.4 DESCRIPCION DE LA QUEJA O SUGERENCIA:					
2.5 UNIDAD(ES) EN LA QUE RECIBE LA QUEJA O SUGERENCIA:					

<b>3. TRAMITE DE LA QUEJA O SUGERENCIA.</b>	
3.1 UNIDAD(ES) OPERATIVA(S) A LA(S) QUE SE ENVIA:	
3.2 FECHA:	
DIA MES AÑO	
3.3 DICTAMEN:	
3.4 LA SOLUCION DEL DICTAMEN FUE A FAVOR DEL USUARIO:	
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
3.5 FECHA DE RESOLUCION:	
DIA MES AÑO	
3.6 NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD OPERATIVA	
NOMBRE FIRMA	

<b>4. COMUNICAR AL USUARIO EL DICTAMEN DE SU QUEJA O SUGERENCIA</b>	
4.1 MEDIO DE COMUNICACION:	
CORREO <input type="checkbox"/> TELEFONO <input type="checkbox"/> PERSONAL <input type="checkbox"/> OTRO <input type="checkbox"/> NO SE COMUNICO <input type="checkbox"/>	
4.2 FECHA DE COMUNICACION:	
DIA MES AÑO	
4.3 COMENTARIOS:	
4.4 NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD	
NOMBRE FIRMA	

PRIMERA COPIA: PARA CONTROL DE LA UNIDAD DE ORIENTACION, INFORMACION Y QUEJAS

### CEDULA DE REGISTRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

FOLIO	
1	6

DEPENDENCIA O UNIDAD RECEPTORA:
AGENTE DE INFORMACION:

7	11
---	----

1. DATOS DE LA PERSONA QUE PRESENTA LA QUEJA O SUGERENCIA				
1.1 NOMBRE: APELLIDO PATERNO		APELLIDO MATERNO		ADMONISTR.
1.2 SEXO: MASCULINO <input type="checkbox"/> FEMENINO <input type="checkbox"/>		1.3 EDAD AÑOS: -		
1.4 DOMICILIO: CALLE	NUMERO		COLONIA:	Z.P.
MUNICIPIO O SELECCION		ENTIDAD FEDERATIVA:	TELEFONO:	
1.5 OTROS DATOS:				

2. CARACTERISTICAS DE LA QUEJA O SUGERENCIA.				
2.1 ASUNTO: QUEJA <input type="checkbox"/> SUGERENCIA <input type="checkbox"/>		2.2 MEDIO DE CAPTACION: CORREO <input type="checkbox"/> TELEFONO <input type="checkbox"/> PERSONAL <input type="checkbox"/> OTRO <input type="checkbox"/>		2.3 FECHA DE RECEPCION: DIA MES AÑO
2.4 DESCRIPCION DE LA QUEJA O SUGERENCIA:				
2.5 UNIDAD (ES) EN LA QUE RECAE LA QUEJA O SUGERENCIA:				

SEGUNDA COPIA: COMPROBANTE PARA EL USUARIO

### CEDULA DE REGISTRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

DEPENDENCIA O UNIDAD RECEPTORA:		FOLIO	
AGENTE DE INFORMACION:		1	
1. DATOS DE LA PERSONA QUE PRESENTA LA QUEJA O SUGERENCIA		7	
1.1 NOMBRE, APELLIDO PATERNO: APELLIDO MATERNO: NOMBRE(S):		11	
1.2 SEXO: MASCULINO <input type="checkbox"/> FEMENINO <input type="checkbox"/> 1.3 EDAD AÑOS:		1.2 1.3	
1.4 DOMICILIO: CALLE: NUMERO: COLONIA: C.P.		12 13 14	
MUNICIPIO O DELEGACION: ENTIDAD FEDERATIVA: TELEFONO:		1.4	
1.5 OTROS DATOS:		15 16	
2. CARACTERISTICAS DE LA QUEJA O SUGERENCIA.		17 18 19 20 21 22	
2.1 ASUNTO: QUEJA <input type="checkbox"/> SUGERENCIA <input type="checkbox"/> 2.2 MEDIO DE CAPTACION: CORREO <input type="checkbox"/> TELEFONO <input type="checkbox"/> PERSONAL <input type="checkbox"/> OTRO <input type="checkbox"/> 2.3 FECHA DE RECEPCION: DIA MES AÑO		2.3	
2.4 DESCRIPCION DE LA QUEJA O SUGERENCIA:		24 25 26 27	
2.5 UNIDAD (ES) EN LA QUE RECIBE LA QUEJA O SUGERENCIA:		2.4 2.5 26	

TERCERA COPIA: PARA REGISTRO DE ENTRADAS AL SISTEMA NACIONAL DE INFORMACION

### 3.2.2. NATURALEZA DE LA U.O.I.Q. -

En lo que respecta a la naturaleza de la U.O.I.Q., se debe a las tareas de apoyo que realiza en todos los departamentos de una dependencia, por lo cual la guía técnica nos dice:

" Por las funciones que desempeña, se trata de una unidad de apoyo para todas las áreas de la dependencia, tiene facultades para proporcionar orientación y canalizar tanto la información como las quejas y sugerencias que capte, a las unidades responsables en cada caso, así como la Unidad de Organización y Métodos para su estudio, y su fuese necesario para su revisión en la Comisión Interna de Administración y Programación CIDAP" ( 33 ).

Creemos que por su naturaleza la U.O.I.Q., es un medio eficaz al público usuario facilitando todos los medios de acceso a las dependencias de que se trate, por lo cual es importante saber cuales son las funciones que desempeña la Unidad de Orientación, Información y Quejas.

#### 3.2.2.1. FUNCIONES GENERALES. -

##### FUNCIONES GENERICAS. -

" Elaborar y emplear medios de orientación e información necesarios para que el público se conduzca y oriente con facilidad en las instalaciones de la dependencia, atender cuando el público que asiste a la dependencia lo solicite, afinde orientarlo y, proporcionarle la información

(33) Sist. O. I.Q., Ob. Cit. P. 17.

Proporcionarle la información que requiere y/ o presentarle la asistencia que necesite.

Captar, alizar y evaluar la opinión que tiene el público de los servicios que proporciona la dependencia a través de encuentros y sondeos de opinión, captando las quejas y sugerencias que presente. Recabar y mantener actualizada la información que se trasmite al pública ".( 34)

Por otra parte el Manual de Organización de la Unidad de Orientación, Información y quejas nos dice que la función genérica es:

" Proporcionar la información y orientación que requiera el público que asiste a la institución en cumplimiento de una obligación o en demanda de un derecho, así como el canalizar las quejas y sugerencias que sean generadas en el desarrollo de los servicios que fueron brindados". ( 35 ).

LAS FUNCIONES ESPECIFICAS SON :

" Orientar e informar al público sobre los trámites en relación a los asuntos que requiera tratar en la dependencia , así como los requisitos que debe cubrir para iniciarlos.

Proporcionar los medios necesarios para la captación de quejas y / o sugerencias del público que asiste a la institución. Brindar un ambiente cómodo y cordial que inspire confianza al público desde que inicie el contacto con la dependencia y durante el tiempo que permanezca en ella. -

( 34 ) Sistema de O.I.Q. Ob. Cit. P. 17.

( 35 ) Manual de Organización de la U.O.I.Q., de la Procuraduría Gral. de Justicia del Distrito Federal. P. 10.

Porporcionar eficazmente al público información veraz y actualizada, canalizar las quejas Y/o sugerencias del público que asiste a la institución y promover las correcciones e innovaciones que procedan.

Evaluar la satisfacción del público referente a los servicios obtenidos en la dependencia" ( 36)

Las ya mencionadas funciones genericas como especificas son un logro alcanzado por las U.O.I.Q., de cada una de las dependencias del Gobierno Federal.

Estas funciones tienen como objetivo principal de que el público se sienta en un ambiente de gran cordialidad, sin intimidarse al acudir a una dependencia, estas funciones han acabado con el burocratismo existente en el Gobierno Federal y con el despotismo por parte de los empleados públicos.

### 3.2.2.2. ORGANOGRAMA

La estructura orgánica de la U.O.I.Q., es la siguiente:

#### JEFATURA

Sub-unidad de captación,  
actualización y evaluación

Sub-unidad de recepción  
información y quejas

Sub-unidad de  
Diseño y actual  
ización de med  
dios.

Las atribuciones de la Jefatura son las siguientes:

---

(36) Manual de Organización de la U.O.I.Q. de la P.G.J. del D.F.  
Ob. cit. P. 13.

## JEFATURA

### FUNCIONES ESPECIFICAS.-

Dirigir y coordinar las actividades de las sub-unidades a su cargo.  
Informar periódicamente a la superioridad a cerca de los resultados de sus actividades.

Coordinar con las unidades administrativas que procedan, la presentación de los servicios con el fin de mantener su eficiencia o de mejorarlos si es posible.

Supervisar el cumplimiento de las normas recomendadas por el Comité Técnico Consultivo de las Unidades de Orientación, Información y Quejas.

### RELACIONES.-

Con todas las áreas de las dependencias para cubrir las necesidades de orientación, información y canalizar, a quien corresponda las quejas y sugerencias que permitan mejorar los servicios.

Con otras dependencias de la administración Pública para complementar su tarea de información, orientación y Quejas ,

Con la U.O.M. para la atención de sugerencias y quejas relacionadas con los métodos y procedimientos de trabajo de la institución, así como para que proporcione asesoría y apoyo técnico para el buen funcionamiento de la Unidad de Orientación, Información y Quejas.

Con el Comité Técnico Consultivo de las Unidades de Orientación, Información y Quejas, que coordina la Presidencia de la Repúbli

ca a través de la Coordinación General de Estudios Administrativos, para participar en sus tareas normativas e informar periódicamente de sus actividades y problemas.

#### SUB-UNIDAD DE CAPTACION, ACTUALIZACION Y EVALUACION DE LA INFORMACION

##### FUNCIONES ESPECIFICAS . -

Establecer y mantener contacto con las fuentes de información tanto internas como externas de la dependencia.

Captar, procesar, actualizar, la información que se proporciona al público. Transmitir información actualizada de la UOIQ y las subunidades que lo requieran.

Realizar encuestas de opinión que permitan conocer cual es el grado de satisfacción al público por los servicios obtenidos.

Analizar y evaluar de acuerdo con los sistemas establecidos por la Secretaría de Programación y Presupuesto y la Dirección General de Quejas de la Presidencia de la República, tanto las quejas y sugerencias a cerca de los servicios prestados como la información que proporciona la dependencia a los usuarios.

Formular recomendaciones a la jefatura para el mejoramiento del servicio.

##### RELACIONES:

Con las unidades de programación, recursos humanos, organización y métodos, ingeniería ó mantenimiento, consultoría jurídica, sistematización de datos, adquisiciones y estudios administrativos entre otros, para estar en condición de ofrecer-

cer al público una información veraz y oportuna.

SUB-UNIDADES DE RECEPCION, INFORMACION Y QUEJAS.-

FUNCIONES ESPECIFICAS -

Atender al público directa o telefónicamente o, cuando sea el caso, por otros medios que sirvan a dichos propósitos.

Proporcionar informes sobre servicios, funcionarios, horarios, ubicación de oficinas, requisitos y trámites de la dependencia.

Asistir en su caso, a quienes no puedan resolver sus gestiones en forma independiente.

Detectar y canalizar internamente ante quien corresponda (LA UNIDAD ADMINISTRATIVA O LA UOM), las sugerencias y quejas de los usuarios de los servicios,

Enviar un resumen de las quejas y sugerencias recibidas a la Presidencia de la República para que sean analizadas conjuntamente por la Coordinación General de Estudios Administrativos y la Dirección General de Quejas.

RELACIONES.-

Con las demás sub-unidades de la U.O.I.Q., para canalizar las quejas y propuestas recibidas.

SUB-UNIDADES DE DISEÑO Y ACTUALIZACION DE MEDIOS

FUNCIONES ESPECIFICAS.-

Elaborar, establecer y mantener los materiales destinados a los medios directos o indirectos de comunicación.

Cuando la institución no cuente con los suficientes recursos o su sistema tenga todavía un desarrollo incipiente, estas funciones podrán ser desarrolladas por la Unidad de Servicios Generales de la dependencia, bajo los lineamientos de la UOIQ.

**RELACIONES:**

Con la Unidad de Ingeniería o Mantenimiento, para fines de elaborar los señalamientos.

Con las áreas de servicio para elaborar los mensajes que se requieran". ( 37).

## CAPITULO CUARTO

### LA U.O.I.Q. EN LA PROCURADURIA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL

- 4.1. LA IMPARTICION DE LA JUSTICIA Y LA U.O.I.Q.
- 4.2.1. ORGANOGRAMA E INTEGRACION DE LA U.O.I.Q.  
EN LA P.G.J. DEL D.F.
- 4.2.2. FUNCIONAMIENTO DE LA U.O.I.Q.
- 4.2.3. NATURALEZA JURIDICA
- 4.3. LOS SERVICIOS BASICOS AL PUBLICO DE LA ADMINISTRACION  
PUBLICA.
- 4.4. EVALUACION DE LA U.O.I.Q. DE LA P.G.J. DEL D.F.

#### IV.- LA U.O.I.Q. EN LA PROCURADURIA DE JUSTICIA DEL D.F.

El 10. de Octubre de 1971 se instaló en la planta baja del edificio principal un módulo de información dependiendo de la Dirección General de Relaciones Públicas, la cual contaba con cuatro agentes de información, que proporcionaban datos generales sobre la institución.

Para el 10. de Marzo de 1973, se creó la Oficina de Quejas, a adscrita a la Dirección General de Averiguaciones Previas, estando integrada por dos abogados que se encargaban de recibir y tramitar las quejas presentadas por el público usuario.

Con fecha 5 de Abril de 1973, se publica el primer acuerdo del C. Presidente de la República, a través del cual, se crean las Unidades de Orientación, Información en todas las dependencias del gobierno federal estableciéndose en la Procuraduría General de Justicia del D.F. la Unidad de Orientación e Información, el 28 de Agosto de 1973, estando integrada por los siguientes elementos:

Un jefe de unidad, cuatro consultores de trámite, un analista y ocho edecanes de información.

Por acuerdo presidencial de fecha 10. de Septiembre de 1977, se manifiesta que las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal realizarán los actos que legal y administrativamente procedan para establecer el sistema de Orientación e Información y Quejas, y por instrucciones del C. Procurador, a partir del día 10. de Diciembre de 1977 se fusiona la Oficina de Quejas y la Unidad de Orientación e Información a la Unidad de Orientación, Información

Quejas y / o sugerencias, integrada por el siguiente personal:

Jefe de Unidad, tres consultores jurídicos, un analista, dos secretarías y veinte pasantes de Derecho prestando su servicio social.

#### 4.1. LA IMPARTICION DE JUSTICIA Y LA U.O.I.Q.

En la Procuraduría General de Justicia del D.F. la U.O.I.Q., ha servido como un medio de apoyo para la impartición de la justicia emprendida por el Procurador Lic. Agustín Alanís Fuentes puesto que en antaño todas las direcciones de la Procuraduría se desenvolvían en un campo de formulismo burocrático, por lo que ahora existe una verdadera conciencia de la sencillez administrativa, para así otorgar los beneficios del Derecho al público en general, decimos que la U.O.I.Q., ha servido de apoyo porque el público usuario acude a que se le proporcione información, orientación de cuales son sus derechos y obligaciones ante la institución por lo que es necesario saber lo que es justicia :

" Disposición de la voluntad del hombre dirigida al reconocimiento de lo que a cada cual es debido o le corresponde según el criterio inspirador del sistema de normas establecido para asegurar la pacífica convivencia dentro de un grupo social más o menos amplio"(38)

Nosotros creemos que la justicia es un instrumento fundamental para el desarrollo de los pueblos, por lo que la justicia es común a todos los hombres, tradicionalmente la consideramos como un valor jurídico por excelencia.

---

( 38 ) Diccionario de Derecho Rafael de Pina 4a. Ed. 1975. Ed. Porrúa

Lic. Lic. Agustín Alanís Fuentes dice:

" Cuando nos hicimos cargo de esta dependencia nos identificó con ella, el deseo de rehabilitarla, nunca pensamos en una gran obra de moralización o de transformación espectacular, porque desde el principio consideramos que el término moralización tan usado, a nadie convencia, pensamos en un término quizá menos comprometedor " Rehabilitación ", porque eso permitía avanzar , rescatando aquellos recursos humanos que por desorientación o por falta de gufa no habían actuado correctamente, reestableciéndose la misión original de la Procuraduría de dar una auténtica protección al ciudadano " . ( 39 ) .

De estas palabras del procurador, desprendemos que esta desorientación que tenían los servidores públicos, desvirtúa el propósito de la Procuraduría por lo cual, se empezaría por encauzar nuevamente a través de la Reforma Administrativa, ya que esta tiene como propósito acabar con el burocratismo y los trámites innecesarios.

Y éste nuevo encauce se va adquiriendo a través de la 4a. etapa la cual da conocimiento tanto a empleados públicos como al público usuario, de cuales son sus atribuciones para unos y para otros , los usuarios cuales son sus derechos y obligaciones.

Sigue diciendo el Lic. Alanís Fuentes:

" Procurar justicia con profundo sentido humano es nuestra tarea acercar los beneficios del derecho a la comunidad y consolidar una auténtica vinculación entre todas las instituciones implica---

(39) Procuración de Justicia. - Clasificación Temática de los Discursos de Agustín Alanís Fuentes Tomo I. P. 8. Mensaje al Personal de las Salas y Agencias del M.P. México , D.F. 25-Septiembre-1980

das con la justicia, ésta es nuestra meta, sentimos que el reto que nos lanza el momento actual no es solamente para el M.P., sino extensivo a todos los instrumentos que coinciden en los servicios de justicia policíacos de crucero, médicos de guardia, jueces calificadores autoridades jurisdiccionales todos estamos comprometidos, habia que hacer algo y pronto lo hemos iniciado.

Uno de los propósitos, es precisamente la función que nos corresponde ejercer o procurar la justicia, y al hacerlo nos colocamos en el plan de garantizar en la comunidad el más amplio respeto en sus derechos legales, constitucionales; derechos individuales y sociales; vigencia del respeto a la dignidad humana y promoción de un trato decoroso a quienes han entregado fé y confianza a sus gobernantes, creemos que procurar justicia no es exclusiva, ni principalmente consignar sino mucho más que eso: es actuar frente a la comisión de hechos ilícitos con energía pero también con buena fé, es dar a los delitos por imprudencia tan frecuentes en la época actual, un enfoque diverso a las conductas plenamente criminales es atender adecuadamente todos los problemas que se plantean sin distinción de rango social y cuantía; es en suma brindar a la ciudadanía seguridad y paz social, con profundo respeto a la dignidad humana " ( 40 ) .

Estos avances logrados por la Procuraduría General de Justicia

- (40) Procuración de Justicia. Agustín Alanís Fuentes. ob. cit. P. 24 Discurso pronunciado en la 3era. sesión plenaria del consejo técnico profesional. México D.F. 25-Junio-1979.

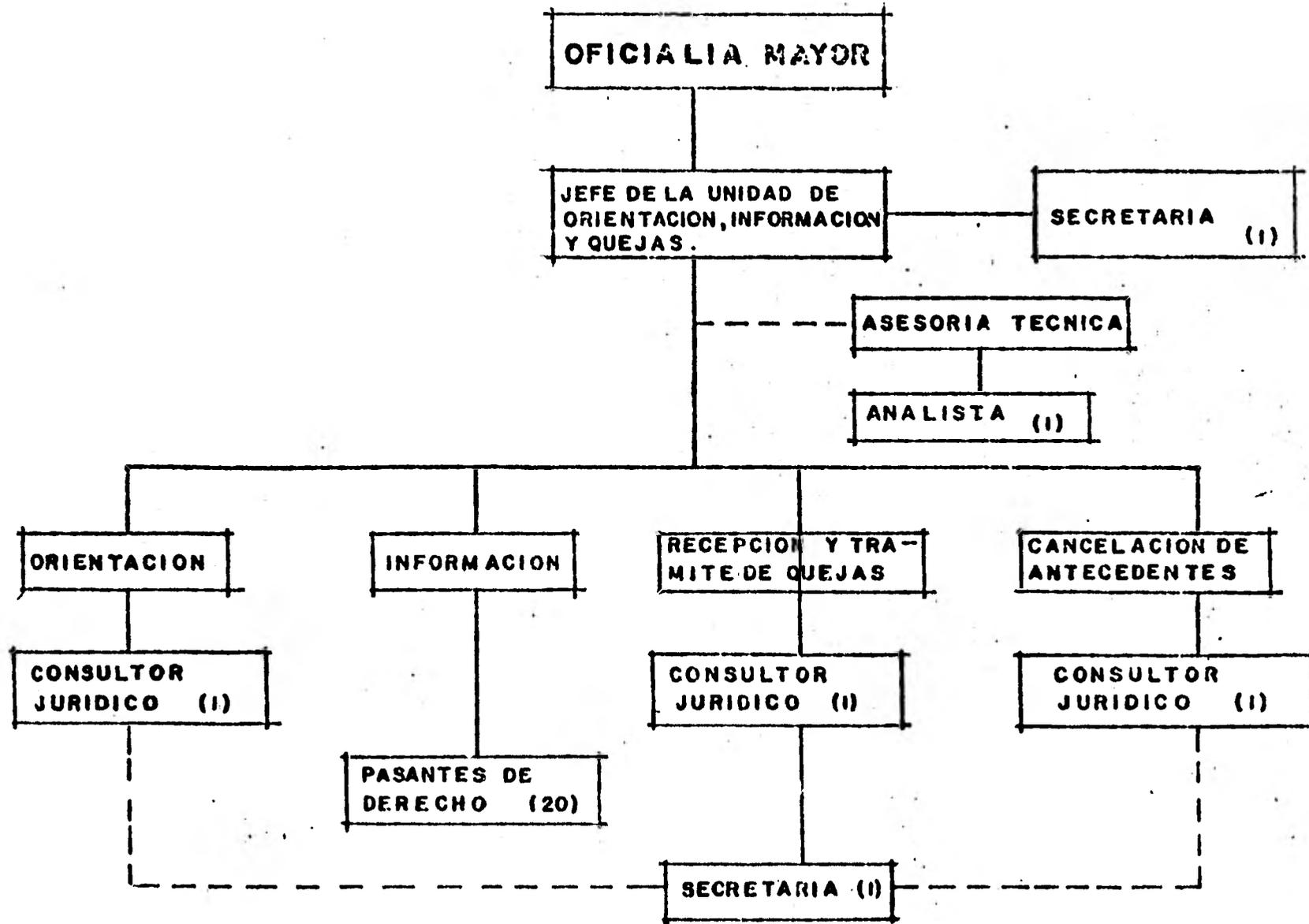
del D.F. se deben principalmente a la sencillez administrativa con que se está actuando, promoviendo de esta manera la participación del público usuario a una eficaz impartición de justicia por lo que sabemos que estos son los principales objetivos de la 4a. Etapa denominada de Ventanillas. y de la cual es integrante la U.O.I.Q., promoviendo de igual manera la participación ciudadana, logrando así que funcionarios y empleados públicos que tienen a su cargo la procuración de justicia tengan una relación más estrecha con el público para así poder dar un trato más eficiente en el trámite que les aqueja en la Procuraduría, dando de antemano una atención más cordial y de confianza, todos los departamentos que la componen y en especial la U.O.I.Q., que es una verdadera realidad lograda en el Sexenio del Lic. JLP. Observando de esta forma el cambio de actividad y de buen trato que en forma diaria se brinda al público usuario, en la atención de sus problemas y solución de las diligencias en que se encuentran involucrados.

**4.2.1. ORGANIGRAMA E INTEGRACION DE LA U.O.I.Q. EN LA P.G.J. DEL D.F.**

Para el buen desempeño de la U.O.I.Q., es necesario dar a conocer el organigrama e integración de la unidad.

El organigrama de la U.O.I.Q. es el siguiente:

ALTERNATIVA ADMINISTRATIVA DE LOS SERVICIOS



#### 4.2.2. FUNCIONAMIENTO DE LA U.O.I.Q.-

El funcionamiento de la U.O.I.Q., es muy importante para el desempeño de las funciones de la Procuraduría General de Justicia del D.F., ya que permite al público usuario que acude a la Institución, saber a donde y ante quien se deben ventilar determinados asuntos, agilizando el desplazamiento ante la dependencia.

También dentro de este funcionamiento se orientará en forma eficiente al público de que trámites o papeles deberá cubrir para desahogar el hecho en que se encuentra relacionado, captandose las quejas y/ o sugerencias con respecto al mal funcionamiento o mejoramiento de los servicios que presta la Procuraduría.

Las funciones que desempeña la Unidad de O.I.Q., son las siguientes:

**Généricas:** Elaborar y emplear los medios necesarios de orientación e información para que el público se conduzca con facilidad dentro de la dependencia, atender cuando el público que asiste a la institución, lo solicite, a fin de orientarlos y proporcionarle la información que requiera y/ o prestarle la asistencia que necesite, captar y analizar y evaluar la opinión que tiene el público de los servicios que proporciona la dependencia a través de encuestas de opinión captando las quejas y / o sugerencias que presente.

**Funciones Específicas.** - Orientar e informar al público, sobre los servicios, trámites y requisitos de los asuntos que debe tratar

en la Procuraduría, así como del personal que labora en la misma , captar y analizar la opinión del público a cerca de los servicios que presta la institución, recabar, estructurar y mantener actualizada la información que se transmite al público.

Proporcionar los medios necesarios para la captación de las quejas y sugerencias, canalizar las quejas y/ o sugerencias atendiendo el procedimiento fijado por la Coordinación General de Estudios Administrativos de la Presidencia de la República, facilitar y emplear los medios necesarios , de orientación para que el público se conduzca y se ubique con facilidad en las instalaciones de la dependencias notificar al público sobre el trámite de quejas y / o sugerencias.

Enviar mensualmente el resumen de las quejas y sugerencias recibidas a la Presidencia de la República, elaborar el informe diario de servicios proporcionados, codificar las quejas y sugerencias, elaborar, establecer y mantener los materiales destinados a los medios directos de comunicación, atender al público directa o telefonicamente o cuando sea el caso por otros medios que sirvan a dichos propósitos." ( 42).

Nosotros manifestamos que las funciones de la U.O.L.Q , van encaminadas a facilitar la relación de toda persona que se dirige a la Procuraduría del Distrito Federal ya se a en ejercicio de sus derechos o en cumplimiento de sus deberes, orientandola y atendiendo sus quejas y/o sugerencias, con el propósito de que reciban los servicios que presta

(42) Manual de Organización de la U.O.I.Q. de la Procuraduría General de Justicia del D.F. Ob. Cit. P. 18 a 20.

la institución en las mejores condiciones de eficiencia y oportunidad precisamente en el lugar donde se generan sus asuntos, evitándole así desplazamientos inútiles en ocasiones, costosos y tardados.

Propiciando de esta manera la participación de la población en la transformación de los servicios que se otorgan a fin de que se preste cada vez más eficaz y eficiente, en un ambiente de cordialidad y confianza.

#### 4.3.2. NATURALEZA JURÍDICA.-

La naturaleza jurídica que circunscribe el funcionamiento del sistema de Orientación, Información y Quejas en el campo de la Procuraduría General de Justicia del D.F. se apoya en los siguientes elementos legales:

Acuerdo por el cual se dispone que las Secretarías y Departamentos de Estados, Organismo Descentralizados y Empresas de Participación Estatal de la Administración Pública Federal, procedan a establecer sistemas de orientación, Información al Público (Diario Oficial Abril 5 de 1973).

Acuerdo por el que las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal realizarán los actos que legal y administrativamente procedan para establecer un sistema de orientación, información y quejas a fin de facilitar el trámite, gestión y solución de los asuntos que el público plantee ante ella y promover la participación y colaboración de los usuarios en el mejoramiento de los servicios que se les presta,

en este mismo acuerdo se establece que las U.O.I.Q., deberán quedar adscritas a la Oficina Mayor Dirección General de Administración o su equivalente ( Diario Oficial Septiembre 9-1977).

Acuerdo por el cual las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal adecuarán sus planes y sistemas, estructuras y procedimientos conforme al proceso permanente, programado y participativo de la Reforma Administrativa ( Diario Oficial Abril 24-1979).

La ya mencionada fundamentación jurídica, ha permitido que el sistema de Orientación, Información y Quejas este resultado como se esperaba dentro de la 4a. Etapa de la Reforma Administrativa, denominada Reforma de Ventanillas.

Recordando que los acuerdos de creación de este sistema son emitidos por el Presidente de la República, facultad que le confiere el Artículo 89 Fracc. I. de la Constitución General de la República y Art. 20 LOAPF.

#### 4.3.4. LOS SERVICIOS BASICOS AL PUBLICO DE LA ADMINISTRACION PUBLICA.-

La actividad gubernamental resuelve en administrar, y administrar es servir con intensidad, para que la Administración Pública Federal cumpla mejor con sus funciones, desarrollandose de una manera más ágil los trámites y procedimientos sobre los servicios que ofrece al público usuario se creó la Guía Básica de Servicios al Público y trámites ante la Administración Pública Federal.

En esta guía de servicios se presenta un breve resumen en el que se intenta describir los aspectos más relevantes de los servicios y trámites correspondientes, así como los requisitos que deben cubrir para determinados asuntos, desde luego la complementación de los servicios que prestan las entidades del gobierno se llevarán a cabo a través de la Unidad de Orientación, Información y Quejas de cada institución.

Para el mejor funcionamiento de esta guía de servicios, el Ejecutivo Federal procedió a ordenar por sectores administrativos señalándose los datos referentes a los servicios o trámites que corresponden a la Dependencia Coordinadora del Sector, ya sea que se trate de Secretaría o Departamento Administrativo, según el caso, señalándose también las distintas entidades paraestatales tales que en dicho sector se encuentran, enfocaremos la guía básica de servicios al público en particular a la Procuraduría General de Justicia del D.F., ya que no tienen responsabilidades de coordinación sectorial.

Dentro de la Procuraduría General de Justicia del D.F., los servicios que más solicita el público usuario son :

La Dirección General de Servicios Sociales a través de orientación legal, social y familiar proporciona los siguientes servicios a la ciudadanía :

Estos servicios consisten en brindar al público en general, como poder dar una solución a los problemas que les aquejan, y en caso necesario canalizar a las personas a las instituciones de asistencia pública o privada que corresponda.

En lo que respecta a los casos legales se otorga una orientación de tipo penal, civil, mercantil, administrativo, agrario y fiscal.

Por otro lado dentro de orientación social se atienden problemas de tipo alimentario, así como de alojamiento, otorgándose ayuda a provincianos para que lleguen a su lugar de origen. En orientación familiar se proporciona atención a los problemas de conducta familiar atención a víctimas de delitos sexuales, así como de matrimoniales.

Observándose de esta manera que la ciudadanía cada vez se encuentra más segura, de que en la Procuraduría se está trabajando con un verdadero interés para que de esta manera se otorgue una verdadera impartición de justicia, al público en general.

Dentro de la Procuraduría a tenido una verdadera demanda el ingreso por parte de la ciudadanía al cuerpo de visitadores y peritos voluntarios, que se encuentran adscritos a la dirección general de participación ciudadana, reforzándose aún más los objetivos de la

4a. etapa de la Reforma Administrativa, que tiene como principios rectores promover la participación ciudadana, para que de esta forma el público usuario se de cuenta que se está logrando los objetivos propuestos, la función de los visitantes y peritos voluntarios es la de auxiliar en el desempeño de sus funciones al agente del Ministerio Público lograndose de esta forma el agilizamiento de los trámites que se tengan que hacer en la institución.

Otro de los servicios solicitados por el público usuario es el que proporciona el centro de documentación de la Procuraduría, a este centro se dirige la ciudadanía que se le proporcione el Código del Ciudadano, así como publicaciones que emite la institución para que de esta manera la ciudadanía esté enterada de los objetivos y beneficios que tiene el público ante la Procuraduría General de Justicia del D.F.

El servicio que se otorga en la Dirección de Averiguaciones Previas, es el de canalizar al público a las agencias investigadoras que le corresponda para que en ella se inicie la averiguación previa sobre el problema en que se encuentra involucrado, este servicio se otorga a la ciudadanía que a sido víctima de algún hecho delictivo.

Dentro de este servicio es obligación del personal de la agencia investigadora conciliar en la averiguación previa a las partes involucradas, siempre y cuando los delitos que se persiga a petición de parte.

Dentro de la misma averiguación previa las personas involucradas pueden acoger los siguientes beneficios:

Libertad con Reservas: " Las personas detenidas relacionadas con averiguaciones previas motivadas por el tránsito de vehículos deberán ser puestas en inmediata libertad con las reservas del caso, cuando el Ministerio Público no cuente con elementos para determinar la presunta responsabilidad, siempre que esas personas no hubieren sido encontradas en estado de ebriedad o bajo el influjo de estupefacientes o sustancias psicotrópicas, tengan domicilio en el Distrito Federal, y no hubieren tratado de huir ". ( 43 ).

Libertad Caucional.- " La persona que cometa el delito de lesiones al conducir un vehículo podrá obtener la libertad mediante el depósito de una caución .

Arraigo Domiciliario .- " en cual quier delito imprudencial si no tiene dinero en efectivo el acusado, para otorgar caución, podrá disfrutar de arraigo en su domicilio, bajo la custodia de algún familiar o vecino mientras concluye la **averiguación**, siempre que cumpla los requisitos siguientes:

- a).- Tenga domicilio fijo en el Distrito Federal .
- b).- Su residencia sea cuando menos de un año,
- c).- No existan datos de que pretende fugarse.

---

(43) Acuerdo del Procurador General de Justicia del Distrito Federal  
14 Noviembre de 1977 .

- d) . - Desempeñe trabajo honesto,
- e) . - Haya observado buena conducta;
- f) . - Proteste presentarse ante el agente investigador del Ministerio Público que tramita la averiguación cuando este lo disponga .
- g) . - Atienda las órdenes que dicte el agente investigador del Ministerio Público .
- h) . - Cubra la reparación del daño o realice convenio con el presunto ofendido ante el Ministerio Público de la forma en que se reparará el daño causado .
- i) . - Que tratándose de delitos con motivo de tránsito de vehículos no hubiere abandonado al lesionado y no hubiere consumado los hechos en estado de ebriedad o bajo el influjo de estupefacientes o sustancias psicotrópicas .
- j) . - Quien ejerza su custodia sea persona de solvencia moral y económica suficiente, a criterio del agente investigador del Ministerio Público de acuerdo con los datos que recabe al respecto y que solidarice en el convenio a que se refiere el inciso -h-, en el pago de la reparación de daños y,
- k) . - Que quien ejerza su custodia declare bajo protesta decir la verdad, que se compromete a presentarlo ante el agente investigador del Ministerio Público

cada vez que este así lo resuelva " . ( 44)

Este mismo beneficio se extiende al centro de trabajo:

"Cuando en una averiguación previa el presunto responsable goce de beneficio del arraigo domiciliario, podrá solicitar al Ministerio Público que se le permita asistir a su trabajo para cumplir con sus labores habituales, si el custodio y el responsable del centro de trabajo están conformes" ( 45).

Por lo anterior y con el propósito de garantizar a la población la información de sus derechos y obligaciones y por instrucciones del presidente José López Portillo se procedió recopilar en un solo documento los servicios que el Estado ofrece al público, por medio de la ya conocida Gufa Básica de Servicios al Público y Trámites ante la Administración Pública Federal.

Encaminándose al Ejecutivo Federal a lograr orientar , e informar a la ciudadanía a cerca de los procedimientos , lugares y requisitos que tenga que cumplir para recibir algún servicio o gestionar algún trámite, así como para captar quejas y sugerencias que la población requiera plantear para mejorar los servicios y el trato que recibe, formando de igual manera la U.O.I.Q., y la Gufa Básica la 4a. etapa de la Reforma Administrativa denominada Reforma de Ventanillas.

#### **4.4. EVALUACION DE LA U.O.I.Q., DE LA PROCURADURIA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL.-**

La unidad de Orientación, Información y Quejas, ha tenido una función muy satisfactoria dentro de la Procuraduría General.

(45) Acuerdo del Procurador General de Justicia del Distrito Federal  
14-Febrero de 1978.

de justicia del D.F., por lo cual veremos que la U.O.I.Q., tiene el propósito de vigorizar una relación entre el público y la Procuraduría, ya que la Unidad es el primer contacto del público con la institución reforzando aún más los objetivos que se vinculan a la 4a. Etapa conocida como Reforma de Ventanillas, a través de la cual se trata de conjugar y consolidar las diversas adecuaciones administrativas a que se ha sujetado el aparato gubernamental en las tres etapas anteriores.

Esto ha hecho que la U.O.I.Q., lleve a cabo una atención más ágil y eficiente impulsando la participación del público usuario para que este ayude a mejorar aún más los servicios que presta la Institución.

La fuerza renovadora de la U.O.I.Q., lleva a cabo se manifiesta en la fluidez de pensamiento con que se retira el ciudadano informado, de esta manera el espíritu innovador de la Unidad es hacer que el ciudadano se siente en un ambiente más cordial, y no de despotismo por parte de los empleados públicos, por esto creemos que la evaluación de la Unidad, es satisfactoria, porque ayuda a la Procuraduría a que informe, oriente eficientemente al público usuario alcanzando de esta forma las metas e ideales que se le propusieron a la U.O.I.Q., de la Procuraduría General de Justicia del D.F.

## CONCLUSIONES

- 1.- La Administración Pública es el instrumento a través del cual el gobierno, estimula, orienta y satisface las necesidades colectivas de la Nación, apoyando la acción de los particulares y de los grupos sociales para acelerar el desarrollo económico y social del país.
- 2.- La Reforma Administrativa ha imprimido mayor racionalidad y dinamismo a las Dependencias de Gobierno, en todas sus áreas y niveles, siendo entre otros sus propósitos, impulsar la Eficiencia en las entidades gubernamentales mediante el mejor aprovechamiento de sus estructuras y sistemas de trabajo, acelerando y simplificando los trámites motivando en el personal público una conciencia de trabajo.
- 3.- La Sectorización de la Administración Pública Federal, ha servido como un medio eficaz por el cual el público usuario tiene conocimiento de los servicios y trámites que proporcionan las diversas Instituciones del Ejecutivo Federal, evitando de esta forma trámites y desplazamientos innecesarios por parte del público usuario. La sectorización se da a conocer por medio de la Guía Básica de Servicios al Público y Trámites ante la Administración Pública Federal, en ella misma se presenta un breve resumen en el que intenta describir los aspectos más relevantes de los servicios y trámites que se tienen que hacer en una determinada dependencia.

4.- En congruencia con el Programa de Reforma Administrativa que sigue el Gobierno Federal, el Sistema de Orientación, Información y Quejas tiene como propósito el vigorizar una serie de acciones tendientes a cumplir con los objetivos que se vinculan en la Cuarta Etapa denominada Reforma de Ventanillas de la cual el Sistema forma parte, a través de la cual se trata de consolidar las diversas adecuaciones a que se ha sujetado el aparato gubernamental. Dentro de esta tónica pensamos que resulta importante acelerar tareas que permitan al público usuario recibir la atención más ágil y eficiente impulsando en el mismo público una participación más dinámica que ayude a transformar la estructura administrativa en beneficio de la ciudadanía mexicana, mediante la presentación de sus quejas y sugerencias.

5.- La Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal ha tomado un gran entusiasmo en los lineamientos señalados por la cuarta Etapa de la Reforma Administrativa, para hacer frente a dichos lineamientos se elaboró un nuevo trabajo, el cual ha estado apoyado en todo por la Unidad de Orientación, Información y Quejas, por lo cual se ha estado acabando con el burocratismo existente en dicha Institución.

En fin, creemos que la sencillez administrativa en los trámites de las personas involucradas en algún asunto relacionado con la Institución se está logrando, esperamos, que los empleados públicos

que componen la Procuraduria General de Justicia del Distrito Federal  
sigan apoyando , como hasta ahora la Reforma Administrativa.

## BIBLIOGRAFIA

**ACOSTA ROMERO MIGUEL.**

Teoría General de Derecho Administrativo. Ed. Porrúa, Méx. 1979  
3era ed.

**CARRILLO CASTRO ALEJANDRO**

La Reforma Administrativa en México, ed. INAP, Méx. 1979 , 3era ed.

**CULMEIRO MANUEL**

Derecho Administrativo. 3 era ed. Madrid , Tomo I

**DEL RIO GONZALEZ MANUEL.**

Compendio de Derecho Administrativo. Ed. Cardenas, 1a ed. Méx. 1981

**FRAGA GABINO**

Derecho Administrativo. Ed. Porrúa, Méx 1977.

**SERRA ROJAS ANDRES**

Derecho Administrativo, Ed. Porrúa, Tomo I y II Méx. 1979.

Bases Jurídicas de la Reforma Administrativa del Gobierno Federal.

Prontuario de disposiciones Jurídicas del Poder Ejecutivo Federal. 1977.

Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal 1980.

Guía Básica de Servicios al Público y trámites ante la Administración Pública Federal., 1980.

Manual de Organización de la Unidad de Orientación, Información y Quejas de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal

Manual de servicios Generales de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.

Sistema de Orientación , Información y Quejas, Guía Técnica de la Presidencia de la República.

Sistema de Orientación, Información y Quejas.

Guía Técnica de la Presidencia de la República.