

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE DERECHO

" ANALISIS SOCIAL Y JURIDICO  
DE LOS SISTEMAS DE ORIENTA  
CION, INFORMACION Y QUEJAS  
AL PUBLICO "

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADO EN DERECHO.

PRESENTA:

REGULO ENRIQUE CHAVEZ ALVARADO.

MEXICO, D. F.

1985.



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 está 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.

ANALISIS SOCIAL Y JURIDICO  
DE LOS SISTEMAS DE ORIENTA  
CION, INFORMACION Y QUEJAS  
AL PUBLICO.

I N D I C E

	PÁGINA
INTRODUCCIÓN -----	1

CAPITULO PRIMERO

ANTECEDENTES DE LA CORRUPCIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS -----	6
---	---

CAPITULO SEGUNDO

CONCEPTOS TERMINOLÓGICOS DE ORIENTACIÓN, INFORMA CIÓN Y QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RESPONSA BILIDADES -----	21
---	----

## CAPITULO TERCERO

### MARCO LEGAL:

A. BASES CONSTITUCIONALES _ _ _ _ _	29
B. LEYES, REGLAMENTOS, ACUERDOS, ETC. _ _ _ _	31

## CAPITULO CUARTO

### IMPACTOS EN LA SOCIEDAD:

A. MEDIO URBANO _ _ _ _ _	43
B. MEDIO RURAL _ _ _ _ _	48

## CAPITULO QUINTO

ESTUDIO DE UN CASO TÍPICO, IMPLANTACIÓN DE LOS -  
SERVICIOS DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS -  
EN EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE --  
LOS ADULTOS, INEA:

1.- NORMATIVIDAD PARA LA CREACIÓN DE LOS MÓDU LOS DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN, QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS EN EL INSTITUTO - NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS	53
---	----

1.1. DELIMITACIÓN DEL SISTEMA _ _ _ _ _	56
1.1.1. SUBSISTEMA DE ORIENTACIÓN E - INFORMACIÓN AL PÚBLICO _ _ _	58
1.1.2. SUBSISTEMA DE SUGERENCIAS Y - QUEJAS AL USUARIO Y PÚBLICO - EN GENERAL _ _ _ _ _	60
1.1.3. SUBSISTEMA DE DENUNCIAS Y RES. PONSABILIDADES _ _ _ _ _	64
1.2. OBJETIVO DEL SISTEMA _ _ _ _ _	65
1.3. FUNCIONES ESPECÍFICAS _ _ _ _ _	66
2.- MEDIOS OPERATIVOS DEL SISTEMA _ _ _ _ _	72
2.1. ACOPIO DE INFORMACIÓN BÁSICA _ _ _	73
2.1.1. CLASIFICACIÓN Y REGISTRO DE - LA INFORMACIÓN BÁSICA _ _ _	74
2.1.2. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN BÁ SICA _ _ _ _ _	75

2.2. TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN	78
2.2.1. FORMA ORAL	79
2.2.2. FORMA ESCRITA	80
2.2.3. OTRAS FORMAS	81
2.3. PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA	82
2.3.1. SUBSISTEMAS	87
2.4. RETROALIMENTACIÓN DEL SISTEMA	92
2.5. COMPOSICIÓN DEL SISTEMA	93
2.5.1. ETAPAS METODOLÓGICAS	94
2.5.1.1. MÉTODOS PARA IMPLANTAR EL SISTEMA	96
2.5.1.2. A NIVEL CENTRAL	98
2.5.1.3. A NIVEL FORÁNEO O DE LEGACIONAL Y REGIONAL	99

3.- RECURSOS HUMANOS	100
3.1. PERSONAL MÍNIMO NECESARIO	100
3.2. PERFÍL DESEADO	103
3.3. CURSILLOS Y PRESENTACIÓN DEL PERSONAL	105
3.4. FUNCIONES Y RELACIONES ESPECÍFICAS	108
4.- RECURSOS MATERIALES	115
4.1. UBICACIÓN DE LOCALES Y MÓDULOS DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS	117
4.2. MOBILIARIO Y EQUIPO	119
4.3. PRESUPUESTO DEL SISTEMA A NIVEL CENTRAL	121
5.- RECEPCIÓN Y DIFUSIÓN DEL SISTEMA	124
NOTAS BIBLIOGRÁFICAS	127
CONCLUSIONES	130

BIBLIOGRAFÍA GENERAL ----- 138

A N E X O S ----- 141



## I N T R O D U C C I O N

HOY DÍA, REALMENTE ES UNA NECESIDAD ENTRE LOS CIUDADA--  
NOS CONTAR CON MEDIOS QUE SIRVAN COMO CANALES DE COMUNI  
CACIÓN ENTRE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y LOS DERECHOHA --  
BIENTES O USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN LAS INS  
TITUCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, TANTO EN SUS -  
ÓRGANOS CENTRALIZADOS COMO EN LAS ENTIDADES PARAESTATA-  
LES EN TODO EL PAÍS.

ANTE LA CARENCIA O INSUFICIENCIA DE MEDIOS EFICACES QUE  
PERMITAN UN ACERCAMIENTO DE LOS SERVICIOS AL PÚBLICO, O  
POR LO MENOS, INFORMAR SOBRE ELLOS A LA SOCIEDAD PARA ES--  
TAR EN POSIBILIDAD DE SERVIRSE MEJOR DE ELLOS, O BIEN -  
SE LE ORIENTE SOBRE LOS SERVICIOS A QUE TIENEN DERECHO  
Y DE LA FORMA DE HACERLOS EFECTIVOS; ASÍ COMO TAMBIÉN -  
DE BRINDAR UN MEDIO ADECUADO EN DONDE MANIFIESTEN SUS -  
QUEJAS Y SUGERENCIAS.

EN ESTA MEDIDA PROPORCIONAR LOS CANALES Y MEDIOS AL PÚ-  
BLICO USUARIO COMO SON: QUEJAS Y DENUNCIAS, SE REQUIERE  
NO SÓLO LA VOLUNTAD POLÍTICA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS,  
SINO DE LA ENTREGA Y COMPENSIÓN AL INCONFORME, PARA --  
AYUDARLE A RESOLVER SUS PROBLEMAS; PUES LOS TRÁMITES --  
QUE PARA ALGUNOS ES COSA FÁCIL, PARA OTROS PUEDE SER UN

OBSTÁCULO INSUPERABLE, ESTOS DE ACUERDO AL GRADO DE COM-  
PLEJIDAD QUE SE PRESENTEN PARA CUALQUIER CIUDADANO, YA  
SEA EN CUMPLIMIENTO DE UN DEBER O EN LA EXIGENCIA DE UN  
DERECHO, DEBEN ABORDARSE CORRESPONSABLEMENTE ENTRE GO--  
BERNANTE Y GOBERNADO, Y ANTE ESTA CONDICIÓN TRATAR DE -  
QUE EL GOBERNADO PIERDA EL MÍNIMO DE TIEMPO Y SE LE --  
ATIENDA DE MANERA PRONTA Y EXPEDITA SIN TENER QUE CAER  
EN LA INMORALIDAD Y LA CORRUPCIÓN.

LA IDEA FUNDAMENTAL ES QUE LA COMPLEJA MARAÑA DE ÓRDE--  
NES, INSTRUCCIONES, TRÁMITES, REQUISITOS, APOYADOS POR  
IGUAL NÚMERO DE REGLAMENTOS, ACUERDOS, CIRCULARES, LE--  
YES, ETC., LEJOS DE FACILITAR EL ACCESO A LOS SERVICIOS,  
CONFUNDEN AL PÚBLICO Y SE CONVIERTEN EN INSTRUMENTOS DE  
CORRUPCIÓN Y DESHONESTIDAD QUE AQUEJA A TODO MÉXICO Y -  
QUE CONSTITUYE UN OBSTÁCULO PARA EL PROGRESO DEL PAÍS.

DESDE LUEGO QUE EL PRESENTE TRABAJO NO CONSTITUYE UN DO-  
CUMENTO TÉCNICO, PUES ADMINISTRATIVAMENTE HABLANDO HACE  
FALTA PORMENORIZAR DETALLADAMENTE LOS PASOS EMPÍRICOS -  
QUE ES NECESARIO REALIZAR PARA QUE EL SISTEMA PROPUESTO  
FUNCIONE Y COADYUVE A LOS FINES AQUI APUNTADOS.

EN ESTE ORDEN DE IDEAS, EL PRESENTE ESTUDIO SE CONFORMA  
EN CINCO CAPÍTULOS EN DONDE COMO PRIMICIA FUNDAMENTAL -  
SE INTENTA DESCRIBIR EL MARCO SOCIAL DE LA CORRUPCIÓN -

OBSTÁCULO INSUPERABLE, ESTOS DE ACUERDO AL GRADO DE COMPLEJIDAD QUE SE PRESENTEN PARA CUALQUIER CIUDADANO, YA SEA EN CUMPLIMIENTO DE UN DEBER O EN LA EXIGENCIA DE UN DERECHO, DEBEN ABORDARSE CORRESPONSABLEMENTE ENTRE GOBERNANTE Y GOBERNADO, Y ANTE ESTA CONDICIÓN TRATAR DE QUE EL GOBERNADO PIERDA EL MÍNIMO DE TIEMPO Y SE LE ATIENDA DE MANERA PRONTA Y EXPEDITA SIN TENER QUE CAER EN LA INMORALIDAD Y LA CORRUPCIÓN.

LA IDEA FUNDAMENTAL ES QUE LA COMPLEJA MARAÑA DE ÓRDENES, INSTRUCCIONES, TRÁMITES, REQUISITOS, APOYADOS POR IGUAL NÚMERO DE REGLAMENTOS, ACUERDOS, CIRCULARES, LEYES, ETC., LEJOS DE FACILITAR EL ACCESO A LOS SERVICIOS, CONFUNDEN AL PÚBLICO Y SE CONVIERTEN EN INSTRUMENTOS DE CORRUPCIÓN Y DESHONESTIDAD QUE AQUEJA A TODO MÉXICO Y QUE CONSTITUYE UN OBSTÁCULO PARA EL PROGRESO DEL PAÍS.

DESDE LUEGO QUE EL PRESENTE TRABAJO NO CONSTITUYE UN DOCUMENTO TÉCNICO, PUES ADMINISTRATIVAMENTE HABLANDO HACE FALTA PORMENORIZAR DETALLADAMENTE LOS PASOS EMPÍRICOS QUE ES NECESARIO REALIZAR PARA QUE EL SISTEMA PROPUESTO FUNCIONE Y COADYUVE A LOS FINES AQUI APUNTADOS.

EN ESTE ORDEN DE IDEAS, EL PRESENTE ESTUDIO SE CONFORMA EN CINCO CAPÍTULOS EN DONDE COMO PRIMICIA FUNDAMENTAL SE INTENTA DESCRIBIR EL MARCO SOCIAL DE LA CORRUPCIÓN -

DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS, LO ANTERIORMENTE EXPUESTO - SE CONTEMPLA EN EL CAPÍTULO PRIMERO, BAJO ESTE ENFOQUE SOCIAL SE ABORDAN LAS CAUSAS O ELEMENTOS BAJO EL TÍTULO DE ANTECEDENTES, POSTERIORMENTE YA ENCUADRADO EL ÁMBITO SOCIOLÓGICO SE DEFINE Y SE TRATA DE DELIMITAR EL MARCO LEGAL O NORMATIVO MEDIANTE EL CUAL SE DAN LAS BASES LEGALES DEL ORIGEN Y ESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA EN EL CAPÍTULO TERCERO, SIN PASAR POR ALTO LOS CONCEPTOS Y DEFINICIONES QUE SON COMUNES ENCONTRAR EN ESTE TIPO DE -- SISTEMAS.

DENTRO DEL CAPÍTULO SEGUNDO ANALIZANDO LOS CONCEPTOS DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN, QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS QUE LOS TÉRMINOS GENERALMENTE USADOS CUYO SIGNIFICADO COMUNMENTE SE CONFUNDE.

POSTERIORMENTE SE ANALIZA EN EL CAPÍTULO CUARTO LAS REPERCUSIONES QUE UN SISTEMA DE ESTA NATURALEZA TIENE DENTRO DE LA SOCIEDAD, TANTO EL MEDIO URBANO COMO EN EL MEDIO RURAL, DE MANERA QUE SE PUEDAN IDENTIFICAR LAS DIFERENCIAS TANTO ANTES COMO DESPUÉS DE IMPLANTARSE UN SISTEMA DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN, QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

POSTERIORMENTE SE HACE UN PROYECTO EN EL CAPÍTULO QUINTO PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE SERVICIOS DE ORIENTACIÓN.

TACIÓN, INFORMACIÓN, QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS EN EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS (INEA), COMO ESTUDIO DE UN CASO TÍPICO CARENTE DE LOS SERVICIOS CITADOS ENCUADRADO DENTRO DEL SECTOR EDUCATIVO NACIONAL.

FINALMENTE SE RESUMEN EN LAS CONCLUSIONES A QUE DIERON LUGAR LOS ANÁLISIS DEL PRESENTE ESTUDIO JURÍDICO SOCIAL DE UN SISTEMA DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS AL PÚBLICO.

EL ESFUERZO REALIZADO ES CON EL FIN DE COADYUVAR AL SOCIOLOGO Y AL JURISPERITO PARA QUE LAS LEYES Y REGLAMENTOS SE HAGAN MÁS CLARAS, SENCILLAS Y ENTENDIBLES PARA EL PÚBLICO Y ASÍ EVITAR CONFUSIONES E INJUSTICIAS.

LA BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA EN LA CUAL SE FUNDAMENTA ESTE TRABAJO, SE ENCUENTRA AL FINAL DE CADA CAPÍTULO PARA FACILITAR SU CONSULTA.

LA SERIE DE ANEXOS PRESENTADOS COMO UN REFORZAMIENTO NECESARIO PARA LLEVAR A CABO EL PROGRAMA PROPUESTO, SE HICIERON CONSIDERANDO LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS, QUE SERVIRÁN DE MODELO PARA PONER EN OPERACIÓN EL MULTICITADO SISTEMA.

CONSIDERANDO QUE EL SENTIDO COMUN, HACE QUE LA REALIDAD SUPERE A LAS TAREAS TEORICAS Y ESPECULATIVAS, COMO SE TRATA DE LLEVAR UN SEGUIMIENTO LÓGICO SECUENCIAL DE LA EXPOSICIÓN DEL PRESENTE ESTUDIO, CUYO CONTENIDO Y CONCLUSIONES SE PONE A SU CONSIDERACIÓN,

## CAPITULO PRIMERO

### ANTECEDENTES DE LA CORRUPCION DE LOS SERVIDORES PUBLICOS.

PARTIENDO DE LA NECESIDAD IMPERIOSA DE FORTALECER LA COMUNICACIÓN ENTRE EL ESTADO Y LA SOCIEDAD CIVIL, Y ANTE LA IMPOTENCIA DEL DESVALIDADO QUE AL VER COMO LO ROBAN, LO ENGAÑAN, LO ASUSTAN, LO AMEDRENTAN EN UNA SOCIEDAD INHUMANA EN DONDE EL FACTOR ECONÓMICO NORMA Y DECIDE SOBRE LA VIDA Y PATRIMONIO DE MUCHOS COMPATRIOTAS, SIN IMPORTAR LEYES QUE CONFORMEN Y NUTRAN LA VIDA DE ESTE PAÍS, ES NECESARIO HACER UN ESTUDIO SOCIAL Y JURÍDICO SOBRE UN SISTEMA QUE ORIENTE Y PROPORCIONE INFORMACIÓN AL CIUDADANO SOBRE SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES EN CUALQUIER PARTE DE LA REPÚBLICA; SOBRE LOS OBJETIVOS Y QUEHACERES DE LAS INSTITUCIONES; Y SOBRE TODO QUE SE CONSTITUYA EN UN MEDIO IDONEO PARA ENCAUZAR LAS QUEJAS Y DENUNCIAS QUE MUCHAS VECES NO SE TRADUCEN EN ACCIÓN.

CON RELATIVA FRECUENCIA LAS TAREAS DE RELACIONES PÚBLICAS SON DESPERSONALIZADAS POR LA PROPIA BUROCRACIA QUE HACEN OÍDOS SORDOS AL NECESITADO DE LOS SERVICIOS A QUE TIENEN DERECHO. ANTE SU IRREFLEXIVA ACTITUD, OPRI-

MEN Y MALTRATAN A UN COMPATRIOTA QUE COLABORA CON SUS -  
IMPUESTOS, QUE TRABAJA Y PRODUCE PARA QUE UNA BUROCRACIA FLOJA Y ABÚLICA PUEDA VIVIR COMODAMENTE SIN TENER -  
QUE TRABAJAR TAN DURO COMO ELLOS Y QUE SOLAMENTE ESPERAN LA QUINCENA PARA TENDER LA MANO Y SIN PREGUNTARSE -  
ASÍ MISMOS SI LO MERECE, LO DELAPIDAN Y DISPENDIAN EN VICIOS COMO NO LES COSTO TRABAJO GANARLO, ASÍ LO TIRAN.

LA IDEA CENTRAL DE ESTE TRABAJO ES DEMOSTRAR QUE -  
EL ORIGEN DE TODOS NUESTROS MALES, ES DESAFORTUNADAMENTE LA CORRUPCIÓN E INMORALIDAD DE ALGUNOS DE NUESTROS -  
GOBERNANTES, FRENTE A ELLO PROPONGO EL USO DE UN SISTEMA QUE SIRVA DE AMORTIGUADOR, DE COLCHON A TAN GRANDES DESGRACIAS.

POSIBLEMENTE FUE OLVIDADA LA FRASE DEL GENERAL ALVARO OBREGÓN AL DECIR QUE "NO HABÍA GENERAL CAPAZ DE RESISTIR UN CAÑONAZO DE 50,000 PESOS", QUE ERA MUCHO DINERO PARA AQUELLA ÉPOCA.

PESE A TODOS LOS ESFUERZOS POR EVITARLO, EL TIEMPO A DEMOSTRADO QUE LA CORRUPCIÓN EN MÉXICO NOS PERSIGUE -  
DESDE LA CUNA HASTA LA TUMBA.

LA INTENSIDAD DE ALGUNOS FENÓMENOS SOCIALES SUELE REFLEJARSE EN LA CANTIDAD DE TÉRMINOS PARA DESIGNARLOS,



PARA HABLAR EN MÉXICO DE LA CORRUPCIÓN GUBERNAMENTAL --  
EXISTE UNA GAMA MUY RICA EN EL LEXICO POPULAR.

ES DE TODOS CONOCIDO QUE SUSTRAR FONDOS PÚBLICOS  
O DERIVARLOS ILÍCITAMENTE HACIA USOS PERSONALES O FAMI-  
LIARES SE LLAMA SEGÚN EL CASO: DESFALCAR, DEFRAUDAR O -  
MALVERSAR, Y TAMBIÉN PARA EL POPULACHO: TRANSAR, CLAVAR,  
RATEAR, MORDER, ENBOLSAR, GUARDAR, ESCONDER, COOPERAR.

LA MORDIDA TIENE CUANDO MENOS DOS SIGNIFICADOS:

SOBORNO: CUANDO ES EL PARTICULAR QUIEN LO OFRECE -  
AL FUNCIONARIO PÚBLICO.

EXTORSIÓN: CUANDO ES EL FUNCIONARIO O EMPLEADO, --  
QUIEN LO EXIGE DEL PARTICULAR.

EN LOS DOS CASOS AL FUNCIONARIO O EMPLEADO PÚBLICO  
SE LE CONOCE COMO MORDELON.

IGUALA, NO ES LA DESIGNACIÓN O NOMBRE DE UNA IMPOR-  
TANTE CIUDAD DEL ESTADO DE GUERRERO, SINO UNA FORMA ES-  
PECIAL DE EMBUTE O SOBORNO TODA VEZ QUE ES EL GOBIERNO  
QUIEN LO ENTREGA A UN PARTICULAR; POR LO GENERAL PERIO-  
DISTA, LÍDER OBRERO O SINDICAL, CAMPESINO O POLÍTICO DE  
ALGÚN PARTIDO DE LA OPOSICIÓN A CAMBIO DE QUE EL SOBOR-

NADO HAGA O DEJE DE HACER ALGO, EN ESTE CASO A LOS LÍDERES SINDICALES QUE SE PONEN A MANO DOCILMENTE CON EL GOBIERNO SE LES CONOCE COMO LÍDERES CHARROS.

EL CONTRABANDO ORGANIZADO, REALIZADO Y CONSENTIDO POR FUNCIONARIOS O EMPLEADOS DE ALTO NIVEL DE ADUANAS - DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA O POR POLÍTICOS, ES CONOCIDO COMO FAYUCA.

UNA FORMA GRAVE DE CORRUPCIÓN EN LOS REGIMENES PRESIDENCIALISTAS DE LOS 3 ÚLTIMOS SEXENIOS, SE CONOCEN COMO: NEPOTISMO, CUATACHISMO, AMIGUISMO, COMPADRISMO, HERMANISMO, CUÑADISMO, ETCÉTERA.

POR DESPECHO, QUIENES NO HAN ENCONTRADO RESPUESTA A SUS DEMANDAS POPULARES Y POLÍTICAS FORMULADAS, HAN DADO POR LLAMAR AL PARTIDO OFICIAL, PARTIDO REVOLUCIONARIO INSTITUCIONAL; AL RÉGIMEN POLÍTICO MEXICANO LE LLAMAN DEDOCRACIA REPRESENTATIVA; DEDOCRACIA, AL SISTEMA DE SELECCIÓN DE CANDIDATOS. A LA CRISIS POR LA QUE PADECEMOS ACTUALMENTE EN EL PAÍS NO LE LLAMAN CRISIS, SINO PRISIS, POR LA SITUACIÓN POLÍTICA EN QUE SE VIVE Y ANTE UN DESAHOGO A SU IMPOTENCIA.

EN OTROS PAÍSES DE HABLA HISPANA, INCLUYENDO A LA MADRE PATRIA ES DESCONOCIDA LA GRAN CANTIDAD DE TÉRMI--

NOS EMPLEADOS EN MÉXICO SOBRE LA CORRUPCIÓN.

NO ES DIFÍCIL ENCONTRAR BIBLIOGRAFÍA QUE SE REFIERA A TÉRMINOS COMO; UNTAR LA MANO, TÉRMINO INEXISTENTE EN LA REAL ACADEMIA DE LA LENGUA QUE SIGNIFICA ALGO MUY ANTIGUO O SEA DINERO PARA SOBORNAR. EL POPULACHO EN -- TIENDE POR POLÍTICO AFAMADO; A UNA PERSONA QUE SE HA -- DISTINGUIDO POR SER "POLACO TRINQUETERO QUE MIENTRAS LE LLEGAN A LA POLACA NO DESCUIDAN SUS MOVIDAS Y LE ENTRAN MACIZO A LA GRILLA CON MIRAS A NO QUEDARSE SIN SU HUESO" (1)

TAL RIQUEZA DE TÉRMINOS ES UNA NECESIDAD DESAHOGANTE DE PRIMER ORDEN EN EL COTIDIANO VIVIR DEL PUEBLO, -- PUES EL MEXICANO DESDE QUE NACE, CRECE, SE REPRODUCE Y MUERE ESTÁ SIEMPRE BAJO LA INFLUENCIA DE LA CORRUPCIÓN GUBERNAMENTAL. AL VER ANOTADO SU NOMBRE EN EL REGISTRO CIVIL VERBIGRACIA EL OFICINISTA ENCARGADO DE REALIZAR -- LA TAREA RECLAMA: "LO QUE SEA SU VOLUNTAD" O "ALGO PARA LAS CHELAS" O "ALGO PARA LOS CHESCOS" HAY QUE DARSELO, SO PENA DE QUE EL EMPLEADO SE EQUIVOQUE AL HACER LAS -- ANOTACIONES EN EL LIBRO O EN EL ACTA, Y LA VÍCTIMA SEA METIDA EN ENREDOS JURÍDICOS, QUE HORRORIZARÍAN A KAFKA. (2)

AL SER INSCRITO EN UNA PRIMARIA OFICIAL, EL NIÑO -- SE DA CUENTA DE QUE SUS PADRES TUVIERON QUE HACERLE UN "PEQUEÑO REGALITO" AL DIRECTOR DE LA ESCUELA PARA QUE --

LLEVASE A CABO LA INSCRIPCIÓN EN EL TURNO Y CON LA MAESTRA ADECUADA (BARCO) LUEGO LA VÍCTIMA SERÁ OBLIGADA A COMPRAR UNIFORME, (DIARIO Y DE GALA) ESCOLAR, PERO NO EN CUALQUIER PARTE, SINO PRECISAMENTE EN LA TIENDA QUE "DA COMISIÓN" A LOS MAESTROS. EL NIÑO MÁS GRANDECITO SE DA CUENTA QUE LOS MAESTROS "MANIPULAN A LAS COOPERATIVAS ESCOLARES PARA QUEDARSE CON LAS GANANCIAS QUE REPORTAN LAS VENTAS Y VERÁ QUE A MENUDO LO PONEN A JUGAR FUTBOL PARA QUE TENGA SED Y COMPRE UN REFRESCO EMBOTELLADO O BIEN CONSUMA EN LA COOPERATIVA ESCOLAR.

MÁS GRANDE CUANDO ESTÁ POR HACER EL SERVICIO MILITAR, MEDIANTE UNA "CUOTA" CUBRE SUS INASISTENCIAS, NO VA A "MARCHAR COMO MACUARRO" Y RECIBE SU "CARTILLA" MEDIANTE CUOTAS SEMANALES. Y ASÍ OBTENDRÁ UNA CARTILLA EN DONDE CONSTARÁ QUE CUMPLIÓ CON SU SERVICIO MILITAR.

SI ENTRA A LA UNIVERSIDAD, TENDRÁ UN LEVE DESQUITE, PUES LOS ESTUDIANTES ESTÁN CONSIDERADOS COMO PELIGROSOS Y SIEMPRE HAY POLÍTICOS INTERESADOS EN COMPRAR SU CAPACIDAD PARA CREAR PROBLEMAS. "UN MAESTRO BARCO" LO PASARÁ DE AÑO AUNQUE NO ASISTA A CLASES.

CON TAL DE QUE MEDIO SOBRESALGA COMO ESTUDIANTE REVOLTOSO PODRÁ CONSEGUIR BECAS Y CANONGÍAS, Y EN OCASIONES, HASTA TRABAJO EN EL GOBIERNO DE "AVIADOR".

DE SUS MAESTROS APRENDERÁ A TRABAR ÚTILES RELACIONES CON LOS POLÍTICOS, DIFÍCILMENTE ESCAPARÁ DE SER VÍCTIMA DE MORDELONES; UN AGENTE DE TRÁNSITO QUE LE PIDE -- \$ 500.00 PARA NO LEVANTARLE INFRACCIÓN POR LLEVAR ALIEN TO ALCOHOLICO; EL ADUANERO QUE LE PIDE UN "MILAGRO" PARA DEJARLE INTRODUCIR ARTÍCULOS DE CONTRABANDO.

Y ASÍ TODA SU VIDA EL MEXICANO ESTARÁ SOBORNANDO - PARA TODO, HASTA CUANDO MUERE SU FAMILIA INDEFECTIBLE-- MENTE TENDRÁN QUE "PASAR UNA CORTA FERIA, A LOS BUROCRATAS DE LAS FUNERARIAS OFICIALES DEL ISSSTE, IMSS, DDF, PARA FACILITAR LOS TRÁMITES RESPECTIVOS O DISPENSAR LA AUTOPSIA DE LEY. (3)

TAMBIÉN SABEMOS QUE EN CUANTO A LEYES QUE CASTIGAN EL SOBORNO, SON LETRA MUERTA, SÓLO SE LA HACEN EFECTIVA A LOS POBRES CARTEROS.

ASÍ, ABUNDAN LOS TÉRMINOS DE CARÁCTER RESPETABLE - PARA ABORDAR EL PROBLEMA Y QUE LA LEY DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS CONSIGNA EN SU ARTICULADO; EN EL HABLA POPULAR DE MÉXICO, "AJUSTICIAR" NO SIGNIFICA HACER JUSTICIA, SINO FREGAR, AMOLAR O MOLESTAR A ALGUIEN CULPABLE O INOCENTE.

A LOS JUECES NO SE LES CONSIDERA POR EL VULGO O PO

PULACHO COMO ENCARGADOS DE HACER JUSTICIA, SINO SE LES TEME POR VERDUGOS PREPOTENTES O BUROCRATAS QUE GOZAN DE FACULTADES PARA ENCARCELAR A INOCENTES O SOLTAR A LOS - CULPABLES.

EL PODER JUDICIAL ES UN ORGANISMO PAUPÉRRIMO, SU -- PRESUPUESTO ES MÍNIMO Y SON TANTOS LOS EMPLEADOS QUE PA RA DECIRLO EN BOCA DE UN JUEZ "GANA MÁS UN CHOFER DE PE MEX O DE LA CFE, QUE UN MAGISTRADO".

LUEGO ENTONCES PIENSESE SI NO SE VA A INCLINAR EL FIEL DE LA BALANZA EN CUANTO A LA IMPARTICIÓN DE JUSTI CIA.

POR SU PARTE, LOS MIEMBROS DEL PODER LEGISLATIVO - NO TIENEN GARANTIZADA LA OPORTUNIDAD DE HACER CARRERA - POLÍTICA, QUE SERVIRÍA DE ALICIENTE A LOS LEGISLADORES. (SENADORES Y DIPUTADOS, FEDERALES O LOCALES).

DE MANERA QUE, MANTENER UNA JUSTICIA EN HARAPOS Y AL MISMO TIEMPO PERMITIRLES BENEFICIARSE CON LA CO--RRUPCIÓN PARA CONVERTIRLA EN COMPLICE ES EL "QUID" QUE SE USA PARA IMPEDIR QUE LOS JUECES LLEGUEN A MORDER AL GÚN DÍA LAS MANOS DE SUS AMOS (EL PODER EJECUTIVO); AL PODER JUDICIAL NO LLEGAN SAMARITANOS NI FANÁTICOS DE LA JUSTICIA, SINO ABOGADOS QUE SALEN DE LAS AULAS DONDE SE

ESTUDIA DERECHO. Y COMO DIJO EL LIC. EMILIO PORTES GIL, EXPRESIDENTE Y EXPROCURADOR EN MÉXICO: "LOS TRIBUNALES MENORES DE JUSTICIA SÓN COMO TENDAIONES DE LA LAGUNILLA Y LA SUPREMA CORTE ES COMO UN SUPERMERCADO, UNOS SON -- MÁS CHICOS QUE LAS OTRAS PERO TODO LO QUE OFRECEN ESTÁ A LA VENTA". (4)

EN EL MEDIO JUDICIAL Y MÁS CONCRETAMENTE EN EL RAMO CIVIL Y MERCANTIL ES DONDE LA CORRUPCIÓN ESTÁ EN SU APOGEO AHÍ LA CORRUPCIÓN COMIENZA DESDE LA VENTANILLA - DEL JUZGADO POR HACER UN TRABAJO QUE TIENEN OBLIGACIÓN DE REALIZAR (POR EJEMPLO PONER UN SELLO, O HACER UNA -- ANOTACIÓN EN UN ESCRITO, O PARA QUE LO ACUERDEN CON TAL SECRETARIO, LOS EMPLEADOS (AS) COBRAN A LITIGANTES Y -- ABOGADOS UNA DÁDIVA ILEGAL DE 50 A 300 PESOS, SEGÚN LA IMPORTANCIA DEL DOCUMENTO.

ENTRE TANTO, UN ESCALON ARRIBA SE ENCUENTRAN LOS - ACTUARIOS PARA EFECTUAR LAS DILIGENCIAS QUE FORMAN PARTE DE SU TRABAJO COBRAN, USUALMENTE, "MORDIDAS" QUE OSCILAN ENTRE 500 A 1000 PESOS POR DILIGENCIA RUTINARIA, DE LOS CUALES SE PUEDEN REALIZAR UNAS 10 AL DÍA, EN OCA SIONES LLEGAN A COBRAR ALGUNOS MILES DE PESOS CUANDO SE TRATA DE REALIZAR UN EMBARGO O DESAHUCIO DEPENDIENDO -- DEL MONTO.

TAMBIÉN SUELEN COBRAR SUMAS VARIABLES POR NO REALIZAR DILIGENCIAS Y POR PRESTARSE A EFECTUAR DILIGENCIAS EXTRALEGALES, COMO ACOMPAÑAR A LOS ABOGADOS A "METER UN SUSTO" A LOS DEUDORES MOROSOS. ÉSTAS ACCIONES COMPLI--CAN LOS TRÁMITES EN BENEFICIO DEL PAGADOR.

MÁS ARRIBA ESTÁN LOS SECRETARIOS PROYECTISTAS QUIENES AL REALIZAR EL GRUESO DEL TRABAJO DEL JUZGADO EN --OCASIONES VENDEN ACUERDOS Y SENTENCIAS POR SUMAS VARIABLES.

LOS SALARIOS NOMINALES DE LOS JUECES SON BAJOS, -PERO MANEJAN ASUNTOS DE VARIOS MILLONES DE PESOS PUEDEN OBTENER INGRESOS QUE MULTIPLICAN SU SUELDO. CON RELATI--VA FRECUENCIA SE DAN CASOS EN QUE ALGUNOS JUECES CUEN--TAN CON DESPACHOS DE ABOGADOS QUE PONEN A NOMBRE DE TER--CEROS CON LO CUAL CONSIGUEN SER JUEZ Y PARTE AL MISMO -TIEMPO, O BIEN, SE AMAFIAN CON DESPACHOS DE ABOGADOS PA--RA MULTIPLICAR SUS GANANCIAS.

EN EL RAMO PENAL, LA CORRUPCIÓN COMIENZA CON LOS -AGENTES DE POLICÍA Y TRÁNSITO (POLICÍA PREVENTIVA) O --CON LOS JUDICIALES (POLICÍA JUDICIAL) DESPUÉS ANTE EL -MINISTERIO PÚBLICO DONDE SE DECIDE SE HAY O NO "ELEMEN--TOS" SUFICIENTES PARA CONSIGNAR \$\$\$ O DEJAR LIBRE POR -FALTA DE "MERITOS" CASI SIEMPRE QUE SE SOBORNA AL MINIS-



TERIO PÚBLICO SE AHORRA TIEMPO Y DINERO EVITANDO LA --  
CONSIGNACIÓN SOBRE TODO EN DELITOS DONDE NO HAY DERRAMA  
MIENTO DE SANGRE, SIN EMBARGO, CUANDO LA ACUSACIÓN ES -  
POR QUERRELLA DE PARTE OFENDIDA, EL ACUSADO ES GENERAL--  
MENTE CONSIGNADO ANTE UN JUEZ DE LO PENAL EXCEPTO, MU--  
CHAS VECES, CUANDO EL PROPIO ACUSADO TIENE BUENAS IN --  
FLUENCIAS Y NO SE LE HA DADA PUBLICIDAD AL CASO.

UNA DE LAS PRINCIPALES RAZONES PARA QUE JUECES Y -  
SECRETARIOS DEL RAMO PENAL ENVIDIEN A SUS COLEGAS DE LO  
CIVIL, ES QUE LA MAYORÍA DE LOS CONSIGNADOS SON MÁS PO-  
BRES QUE LOS MOZOS DEL PROPIO JUZGADO Y RESULTA EXTREMA  
DAMENTE DIFÍCIL "SACARLES" OTRA COSA QUE LAMENTACIONES.

CUANDO LES TOCA UN CONSIGNADO RICO, LA CONSIGNA --  
CIÓN GENERALMENTE ES ARREGLADA PREVIAMENTE ENTRE EL ACU  
SADO Y EL MINISTERIO PÚBLICO. EN ESTE CASO, SUELE LLE-  
GAR LA CONSIGNACIÓN (LÉASE ACTA DE AVERIGUACIÓN PREVIA)  
TAN MAL HECHA Y LAS PRUEBAS TAN CONFUSAS E INCOMPLETAS,  
QUE CON TODA SEGURIDAD AL JUEZ PENAL SÓLO LE QUEDA LIBE  
RAR AL INculpADO. EL BENEFICIO ECONÓMICO DE ÉSTE, SÓLO  
SE REDUCE EN OBTENER SUMAS CONSIDERABLES POR NO DEMORAR  
LA SENTENCIA.

EXISTE UNA LARGA LISTA EN LA CUAL EL JUEZ PENAL ES  
TÁ IMPEDIDO DE OBTENER BENEFICIO Y PODER VENDER SU SEN-

TENCIA; LOS ACUSADOS DE TERRORISMOS, ASALTABANCOS (DELITO FEDERAL), SECUESTROS, PECULADOS Y OTROS DELITOS DE CARÁCTER POLÍTICO DEBEN SER SIEMPRE CONDENADOS POR ORDEN SUPERIOR SIN IMPORTAR CUANTO OFREZCAN PAGAR LOS INCULPADOS, LO MISMO RESULTA SI LA VÍCTIMA DEL DELITO ES DE FAMILIA INFLUYENTE O CUANDO EL CASO TIENE MUCHA PUBLICIDAD O BIEN CUANDO HAY DE POR MEDIO PRESIONES INTERNACIONALES (CARGO DE NARCOTRÁFICO); EN CASO DE FAMILIARICAS Y SEDIENTOS DE VENGANZA EL JUEZ RECIBE UNA GRATIFICACIÓN POR "CARGARLE" LA MANO AL ACUSADO, Y LUEGO REO, CON UNA EXCESIVA CONDENA EN ALGUNO JUZGADOS SE TIENE -- HASTA UNA LISTA CON LO QUE DEBE PAGAR EL ACUSADO (COMO MÍNIMO) PARA PODER SOBORNAR A LAS AUTORIDADES SEGÚN DIJO UN JUEZ: "LA MÁXIMA FACULTAD DEL PODER JUDICIAL, CONSISTE EN NO EJERCER SU PODER TEÓRICO PARA REPRIMIR LA CORRUPCIÓN GUBERNAMENTAL PERO SI LO EJERCIERA, LAS SANCIONES Y PENAS SON MÍNIMAS". (5)

"EL CULPABLE DE UN FRAUDE ELECTORAL, AUNQUE SU ACCIÓN CAMBIE EL CURSO DE LA HISTORIA EN MÉXICO; LA SANCIÓN ES MÍNIMA". (6)

LOS DELITOS DE CORRUPCIÓN GUBERNAMENTAL RARA VEZ SE DENUNCIAN, Y SI LO HACEN, LO USUAL ES QUE SE DE "CARPETAZO AL ASUNTO" A MENOS QUE SE TRATE DE DAR UN ESCARMIENTO CON ALGÚN FUNCIONARIO QUE HA VIOLADO LOS CÓDIGOS

"NO ESCRITOS" DEL JUEGO POLÍTICO MEXICANO. (7)

LA LEY DE RESPONSABILIDADES ACTUAL, LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS, SE CONOCE COMO LA LEY DEL OLVIDO, PORQUE SON MUY RAROS LOS JUECES QUE LA CONOCEN, (8) ÉSTA LEY DISTINGUE ENTRE DELITOS DE ALTOS FUNCIONARIOS; PRESIDENTE, SECRETARIOS DE ESTADO, LEGISLADORES, (SENADORES Y DIPUTADOS), MAGISTRADOS EN LA SUPREMA CORTE, JEFES DE DEPARTAMENTO, PROCURADOR GENERAL DE LA REPÚBLICA, GOBERNADORES Y FUNCIONARIOS, HAS TA NIVEL DE JEFE DE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO A NIVEL FEDERAL (9) Y DELITOS DE EMPLEADOS MENORES. ADEMÁS ES TATUYE PROCEDIMIENTOS ANTE EL CONGRESO DE LA UNIÓN EN MATERIA DE JUICIO POLÍTICO, RESPONSABILIDADES ADMINIS-- TRATIVAS, Y OBLIGA AL REGISTRO PATRIMONIAL DE LOS SERVI DORES PÚBLICOS. (10)

## REFERENCIAS

- (1) ARMANDO AYALA ANGUIANO, Y FERNANDO MARTI. "LA MORDIDA VERGUENZA DE MÉXICO". MÉXICO, CONTENIDO EXTRA, ENERO 1978, P 4
- (2) FRANK KAFKA-LITERATO CHECOSLOVACO, PADRE DEL SUBRRREALISMO EN "MATAMORFORIS".
- (3) TODO SER HUMANO AL DESCONOCERSE LAS CAUSAS DE SU FALLECIMIENTO POR LEY ES NECESARIO PRACTICARLE LA AUTOPSIA, PARA INVESTIGAR LA CAUSA (S) QUE DIERON ORIGEN A SU FALLECIMIENTO. (LEY DE SALUD).
- (4) CITADO POR FERNANDO MARTÍ Y ARMANDO AYALA ANGUIANO, EN LA "MORDIDA, VERGUENZA DE MÉXICO) OBRA CITADA.
- (5) CFR. LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES Y EMPLEADOS PÚBLICOS SECOGEF.
- (6) CFR. LEY DE RESPONSABILIDADES POLÍTICAS Y PROCESOS ELECTORALES LOPPE.
- (7) VARIOS CASOS MUY PUBLICITADOS ENTRE ELLOS EL ING. JORGE DÍAZ SERRANO.

- (8) SOBRE TODO LOS MINISTERIOS PÚBLICOS, QUE AUNQUE NO SON JUECES DEBERÍAN CONOCERLA PARA PODER ACTUAR EN CONSECUENCIA.
- (9) NO DA TRATO DESIGUAL A LOS DESIGUALES.
- (10) LOS ALTOS NIVELES JERARQUICOS DE JEFE DE DEPARTAMENTO PARA ARRIBA, DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PARAESTATAL Y CENTRAL, TIENEN ESTÁ OBLIGACIÓN. EN LOS ESTADOS (LOS GOBERNADORES Y FUNCIONARIOS MENORES HASTA JEFE DE DEPARTAMENTO).

## CAPITULO SEGUNDO

### CONCEPTOS TERMINOLOGICOS

COMO INICIO DE NUESTRO ESTUDIO, HABRÁ QUE REFLEXIONAR EN TORNO A LA CONCEPCIÓN SEMÁNTICA DE LA ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS, YA QUE UTILIZAMOS LOS TÉRMINOS FRECUENTEMENTE, SIN COMPRENDER SU SIGNIFICADO. ALGUNOS AUTORES ENTIENDEN POR ORIENTACIÓN "COMO LA MANERA DE DISPONER UNA COSA EN UNA POSICIÓN DETERMINADA, RESPECTO A LOS PUNTOS CARDINALES", EN UNA SEGUNDA ACEPTACIÓN COMO SINÓNIMO DE "INFORMAR, Y DIRIGIR". (1)

OTROS CONSIDERAN QUE ES "ENCAMINAR UNA COSA HACIA UN FIN DETERMINADO". (2)

PARA EL OBJETO DE ÉSTE ESTUDIO QUISIERA SUGERIR, - EN UN PRIMER MOMENTO, QUE LA ORIENTACIÓN SE CONSIDERE - COMO EL MEDIO PARA CONOCER SOBRE LA UBICACIÓN DE LOS -- SERVICIOS QUE PRESTA UNA INSTITUCIÓN, PARA FACILITAR LA OBTENCIÓN DE LOS MISMOS SI PUDIERAMOS ASUMIR QUE PARA - PROPORCIONAR ORIENTACIÓN EL SUJETO QUE LO REALIZA ES EL ORIENTADOR (A), SE PODRÍA DECIR QUE ORIENTAR ES UBICAR, SITUAR A UNA PERSONA O COSA (S) EN UN LUGAR DETERMINADO

CON RELACIÓN A OTRO (AS, OS) COSAS O PERSONAS.

DE LA MISMA FORMA, ANALIZANDO LA PALABRA INFORMA--  
CIÓN NOS ENCONTRAMOS QUE TIENE MUCHAS ACEPCIONES PUESTO  
QUE ES UN TÉRMINO MÁ S CONOCIDO Y UTILIZADO EN LAS CIEN--  
CIAS DE LA COMUNICACIÓN O PERIODISMO. PARA NUESTRO CA--  
SO, ALGUNOS AUTORES OPINAN QUE: "INFORMAR ES ENTERAR, -  
DAR NOTICIA" (3) (DEL LATÍN INFORMARE, INFORMATIO, ONIS)  
OTROS PIENSAN QUE ES UNA AVERIGUACIÓN JURÍDICA Y LEGAL  
DE UN HECHO O DELITO, O BIEN LAS PRUEBAS QUE SE HACEN -  
DE LA CALIDAD Y CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS EN UN SUJETO -  
PARA UN EMPLEO U HONOR. OTROS LO CONSIDERAN SINÓNIMO -  
DE "INSTRUCCIÓN". (4) PARA NUESTRO ESTUDIO, PARA EVITAR -  
COMPLICACIONES UTILIZAREMOS LA QUE ES MÁ S CONOCIDA POR  
EL COMÚN DE LAS PERSONAS" QUE ES ENTERAR DE ALGO, DAR -  
NOTICIAS O INSTRUCCIÓN". (5) PARA LOS FINES DE ESTE ES  
TUDIO PODEMOS CONSIDERAR QUE INFORMACIÓN ES DAR A CONO--  
CER, Y UN INFORMADOR (A), ES AQUELLA PERSONA ENCARGADA  
DE OFRECER Y DAR A CONOCER AL CIUDADANO SOBRE LOS TRÁMI--  
TES O SERVICIOS QUE PRESTA UNA INSTITUCIÓN.

A MANERA DE RESUMEN, UN ORIENTADOR (A) UBICA, SI--  
TUA AL CIUDADANO Y UN INFORMADOR DA A CONOCER. EL --  
ORIENTADOR AYUDA AL CIUDADANO A ENCONTRAR EL LUGAR EXAC--  
TO DONDE DEBE REALIZAR SU TRÁMITE, Y EL INFORMADOR --  
TRANSMITE EL CONOCIMIENTO SOBRE LOS REQUISITOS NECESA--

RIOS PARA REALIZAR DICHOS TRÁMITES.

CONJUNTAMENTE CON LA DELIMITACIÓN DE LOS CONCEPTOS ANTERIORES, ES NECESARIO CONOCER LOS CONCEPTOS DE QUEJAS, DENUNCIAS, RESPONSABILIDADES, SUGERENCIAS QUE CONSTANTEMENTE NOMBRAMOS EN ESTE TRABAJO, POR LO QUE, ES NECESARIO TENER UN CONCEPTO MUY CLARO Y DEFINIDO SOBRE LOS MISMOS.

LA QUEJA, TÉRMINO SEMI-JURÍDICO (VIENE DEL LATÍN - QUERELĀRE) QUEJARSE, QUE EL COMÚN DE LA GENTE ASOCIA CON ALGUNA ENFERMEDAD "DONDE ESTA ENCUENTRA EL MEDIO DE EXPRESARSE. (EXPRESIÓN DE DOLOR)". (6) OTROS AUTORES CONSIDERAN QUE LA QUEJA COMO "MANIFESTACIÓN DE UN RESENTIMIENTO", (7) OTROS LA MANEJAN JURÍDICAMENTE EQUIPARÁNDOLA CON LA "QUERELLA". (8) SI CONSIDERAMOS ALGUNA PENA QUE SE SIENTE, ENTONCES LOS TÉRMINOS: SENTIMIENTO, RESENTIMIENTO, DESASÓN Y RECLAMACIÓN PODRÍAN SER SINÓNIMOS DE LA "QUEJA"; POR LO TANTO, QUEJARSE SERÍA "EXPRESAR DE VIVA VOZ O POR ESCRITO, LA PENA QUE SE SIENTE, Y POR ÉSTE MEDIO, MANIFESTAR UNO EL RESENTIMIENTO QUE TIENE DE OTRO, RECLAMAR, QUERELLAR". (9) EN NUESTRA OPINIÓN MUY PERSONAL, LA QUEJA NO DEBIERA CONSIDERARSE COMO UNA QUERELLA, TODA VEZ QUE ÉSTA, PUEDE REPRESENTAR CON MAYOR EXACTITUD A UNA DENUNCIA, QUE TAMBIÉN DEBEMOS DELIMITAR PARA UNOS; "DENUNCIAR ES AVISAR, PARA OTROS,



ES NOTIFICAR, DELATAR, ACUSAR". (10) ETIMOLÓGICAMENTE PROVIENE DEL LATÍN DENUNTIARE, (NOTIFICAR, AVISAR), -- "PRONOSTICAR, PROMULGAR, PARTICIPAR O DECLARAR OFICIALMENTE EL ESTADO ILEGAL, IRREGULAR O INCONVENIENTE DE -- UNA COSA O HECHO". (11) EN ESTE SENTIDO, ES UN TÉRMINO COMPLETAMENTE JURÍDICO, USADO EN DERECHO PENAL, FISCAL, PÚBLICO, ADMINISTRATIVO, ETC., QUE SIGNIFICA "DAR DE -- OFICIO A LA AUTORIDAD, PARTE O NOTICIA DE UN DAÑO HECHO". (12)

PARA NUESTRO PROPÓSITO, PODEMOS DEFINIR A LA QUEJA COMO; LA INCONFORMIDAD DE UN CIUDADANO HACIA UN MAL SERVICIO PRESTADO POR UNA INSTITUCIÓN. EL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES NO DEFINE LA QUEJA, SOLAMENTE LA ADMITE COMO UN RECURSO JUDICIAL ANTE UN SUPERIOR JERÁRQUICO.

ES NECESARIO TAMBIÉN ENTENDER EL CONCEPTO DE RESPONSABILIDADES, ¿CUÁNDO ALQUIEN ES RESPONSABLE? ¿CUÁNDO HAY QUE RESPONSABILIZARSE Y DE QUÉ? UNOS AUTORES DEFINEN ÉSTA PALABRA COMO "DEUDA, OBLIGACIÓN DE REPARAR Y SATISFACER A CONSECUENCIA DE DELITO O CULPA CARGO U -- OBLIGACIÓN MORAL QUE RESULTA PARA UNO, DEL POSIBLE YERRO EN CASO O ASUNTO DETERMINADO". (13) ETIMOLÓGICAMENTE SE DERIVA DEL LATÍN RESPONSUM, SUPINO, DE RESPONSABLE, OBLIGADO A RESPONDER DE ALGUNA COSA O POR ALGUNA PERSONA, PARA NUESTRO ESTUDIO SIMPLEMENTE LA CONSIDERAMOS COMO LA OBLIGACIÓN DE RESPONDER DE ALGO, O DE AL --

GUIEN'

PARA QUE NUESTRO ESTUDIO ESTÉ COMPLETO, SE HA CONSIDERADO INCLUIR LAS SUGERENCIAS COMO TÉRMINO SINÓNIMO DE OPINIÓN (DEL LATÍN OPINIO, ONIS, DICTAMEN DE JUICIO SOBRE UNA COSA CUESTIONABLE, CONCEPTO QUE SE FORMA SOBRE UNA PERSONA O COSA). ALGUNOS CONSIDERAN A LAS SUGERENCIAS (DEL LATÍN SUGGERE'RE, ENTRAR EN EL ÁNIMO DE ALGUIEN UNA IDEA O ESPECIE). "ES DECIR INFILTRAR EN EL ÁNIMO DE ALGUIEN UNA IDEA, FORMARSE UN CONCEPTO, -- IDEA, FORMA, JUICIO O DICTÁMEN DE ALGO". (14)

PERSONALMENTE CONSIDERO PARA EL OBJETO DE ÉSTE ESTUDIO DEFINIR LA SUGERENCIA COMO AQUELLA INFORMACIÓN QUE PERMITE NO SÓLO CUESTIONAR UN SERVICIO AL PÚBLICO, SINO BRINDAR LA OPORTUNIDAD DE PARTICIPAR PROPONIENDO SOLUCIONES A UN PROBLEMA ESPECÍFICO.

FINALMENTE, LLAMAREMOS SISTEMA LA SUMA DE LAS PARTES DE UN TODO ORGÁNICO, ES DECIR, UN CONJUNTO ORDENADO DE COSAS QUE CONTRIBUYEN A UN FIN. POR TODO LO ANTERIORMENTE EXPUESTO, SE PODRÍA DECIR QUE UN SISTEMA DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS AGRUPA A UN ORGANISMO ENCAMINADO A CUMPLIR CIERTAS FUNCIONES ACTIVAS Y ESPECIALIZADAS EN UN MARCO SOCIAL QUE PERMITIRÁ CAPTAR LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS DE NUESTRA ACCIÓN EN UNA SO--

CIEDAD CAMBIANTE, COMPLEJA E INJUSTA.

## NOTAS BIBLIOGRAFICAS CAPITULO II

- (1) DICCIONARIO ILUSTRADO DE LA LENGUA ESPAÑOLA. ITER-SOPENA. EDITORIAL RAMÓN SOPENA, S.A. BARCELONA, ESPAÑA. 1978 (P-244).
- (2) ENCICLOPEDIA ILUSTRADA EN LENGUA ESPAÑOLA. TOMO - II, W.M. KACKSON, INC. EDITORES, MÉXICO. 24A. - EDICIÓN, 1981.
- (3) IBID (1) TOMO I
- (4) IBID TOMO I
- (5) IBID TOMO II
- (6) IBID TOMO I
- (7) IBID TOMO II
- (8) IBID TOMO I
- (9) IBID TOMO II
- (10) IBID TOMO I

(11) IBID TOMO II

(12) IBID TOMO I

(13) IBID TOMO I

(14) IBID TOMO II

## CAPITULO TERCERO

### MARCO LEGAL

#### A- BASE CONSTITUCIONAL

EN EL ÚLTIMO PÁRRAFO DEL ARTÍCULO SEXTO CONSTITUCIONAL DICE "...EL DERECHO A LA INFORMACIÓN SERÁ GARANTIZADO POR EL ESTADO". (1) Y EL SÉPTIMO CONSTITUCIONAL SIENTA LAS BASES PARA GARANTIZAR DICHO DERECHO DE LOS MEXICANOS, DE ESTAR INFORMADO DE LO QUE ACONTECE A NIVEL MUNDIAL, NACIONAL, LOCAL, REGIONAL Y PARTICULAR, SOBRE LOS ACONTECIMIENTOS QUE AFECTAN O PUEDAN AFECTAR NUESTRA VIDA O PATRIMONIO O LIBERTADES. Y EN EL 1o. Y ÚLTIMO PÁRRAFO DEL ARTÍCULO 8o. CONSTITUCIONAL "LOS FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS PÚBLICOS RESPETARÁN EL EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN, SIEMPRE QUE SE FORMULE POR ESCRITO, DE MANERA PACÍFICA Y RESPETUOSA... A TODA PETICIÓN DEBERÁ RECAER UN ACUERDO ESCRITO DE LA AUTORIDAD A QUIEN SE HAYA DIRIGIDO, LA CUAL TIENE OBLIGACIÓN DE HACERLO CONOCER EN BREVE TÉRMINO AL PETICIONARIO". COMO UNA GARANTIA DE AUDIENCIA O PETICIÓN.

EN EL SEXENIO PASADO FUE MUY DEBATIDO LA LEGISLA--

CIÓN PRETENDIDA SOBRE EL DERECHO A LA INFORMACIÓN QUE -  
VENÍA A COARTAR LA LIBERTAD DE EXPRESIÓN CONSAGRADA EN  
EL ARTÍCULO SÉPTIMO CONSTITUCIONAL QUE A CONTINUACIÓN -  
TRANSCRIBO EN SU PRIMER PÁRRAFO. "ES INVIOLABLE LA LI-  
BERTAD DE ESCRIBIR Y PUBLICAR SOBRE CUALQUIER MATERIA.

"NINGUNA LEY NI AUTORIDAD PUEDE ESTABLECER LA PRE-  
VIA CENSURA NI EXIGIR FIANZA A LOS AUTORES O IMPRESORES,  
NI COARTAR LA LIBERTAD DE IMPRENTA QUE NO TIENE MÁS LÍ-  
MITES QUE EL RESPETO A LA VIDA PRIVADA, A LA MORAL Y A  
LA PAZ PÚBLICA. EN NINGÚN CASO PODRÁ SECUESTRARSE LA -  
IMPRENTA COMO INSTRUMENTO DE DELITO..." (2)

LOS ARTÍCULOS ANTERIORES ESTÁN RELACIONADOS DIREC-  
TAMENTE CON LA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL PÚBLICO; CO  
MO UN DERECHO DE LOS MEXICANOS Y CONOCER LA VERDAD DE -  
LOS HECHOS, LA SITUACIÓN EXACTA DE LOS ACONTECIMIENTOS,  
SERVICIOS, RESPONSABILIDADES, OBJETOS Y OBJETIVOS DEL -  
QUEHACER PERSONAL E INSTITUCIONAL.

EN CUANTO A LAS QUEJAS Y DENUNCIAS, LAS BASES CONS-  
TITUCIONALES ESTÁN DADAS POR EL TÍTULO CUARTO DE LA --  
CONSTITUCIÓN, EN SUS ARTÍCULOS 108, 109, 110, 111, 112,  
113 Y 114 QUE SERÍA PROLIJO TRANSCRIBIR PERO QUE NORMA  
LAS RESPONSABILIDADES DE LAS FUNCIONES PÚBLICAS A CUAL-  
QUIER NIVEL DESDE EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA HASTA -

EL BARRENDERO DE LA ESQUINA, EN EL ÁMBITO FEDERAL, ESTADAL Y MUNICIPAL, ASÍ COMO EN TODOS LOS ÁMBITOS DE LOS PODERES, LEGISLATIVO, EJECUTIVO Y JUDICIAL. (3)



## B- BASES LEGALES -

LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS, ACUERDOS, CIRCULARES,  
ETC.

LA LEY QUE REGULA NUESTRA ACTIVIDAD, OBJETO INDI--  
RECTO DE NUESTRO ESTUDIO, ES LA LEY FEDERAL DE RESPONSA  
BILIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS QUE FUE ENVIADA --  
POR EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA A LA H. CÁMARA DE SE-  
NADORES DEL CONGRESO DE LA UNIÓN CON FECHA 2 DE DICIEM-  
BRE DE 1982, QUE EN EL ARTÍCULO 49 SEÑALA QUE EN "LAS -  
DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA -  
SE ESTABLECERÁN UNIDADES ESPECÍFICAS, A LAS QUE EN PÚ--  
BLICO TENGA FÁCIL ACCESO, PARA QUE CUALQUIER INTERESADO  
PUEDA PRESENTAR QUEJAS Y DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO -  
DE LAS OBLIGACIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS, CON LOS  
QUE SE INICIARÁ EN SU CASO, EL PROCEDIMIENTO DISCIPLINA  
RIO CORRESPONDIENTE".

EN EL ESTADO DE DERECHO EN QUE MÉXICO SE DESENVUEL  
VE Y EL ÁMBITO DE ACCIÓN DE LOS PODERES PÚBLICOS ESTÁ -  
CONTROLADA POR DICHA LEY, EN DONDE SE PRETENDE AMINORAR  
MÁS NO ACABAR CON LA INMORALIDAD, LA CORRUPCIÓN E IRRES  
PONSABILIDAD DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDE-

RAL (4) EN EL ARTÍCULO 19, QUE DICE "EL TITULAR DE CADA SECRETARÍA DE ESTADO Y DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO -- (DDF) EXPEDIRÁ LOS MANUALES DE ORGANIZACIÓN, DE PROCEDI-- MIENTOS Y DE SERVICIOS AL PÚBLICO NECESARIOS PARA SU FUNCIONAMIENTO, LOS QUE DEBERÁN CONTENER INFORMACIÓN SO BRE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA DEPENDENCIA Y LAS FUN-- CIONES DE SUS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, ASÍ COMO SOBRE LOS SISTEMAS DE COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN A LOS PRIN-- CIPALES PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS QUE SE ESTABLEZ-- CAN LOS MANUALES Y LOS DEMÁS INSTRUMENTOS DE APOYO ADMI NISTRATIVO INTERNO DEBERÁN MANTENERSE PERMANENTEMENTE ACTUALIZADOS.

LOS MANUALES DE ORGANIZACIÓN GENERAL DEBERÁN PUBLI CARSE EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN, EN CADA -- UNA DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRA -- CIÓN PÚBLICA FEDERAL SE MANTENDRÁN AL CORRIENTE LOS ES-- CALAFONES DE LOS TRABAJADORES Y SE ESTABLECERÁN LOS SIS -- TEMAS DE ESTÍMULOS Y RECOMPENSAS QUE DETERMINE LA LEY Y LAS CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO RESPECTIVOS. (5)

EN EL ARTÍCULO 25 DE LA CITADA LEY PRESCRIBE QUE -- "CUANDO ALGUNA SECRETARÍA DE ESTADO O DEPARTAMENTO ADMI NISTRATIVO NECESITE INFORMES, DATOS O COOPERACIÓN TÉCNI CA DE CUALQUIER OTRA DEPENDENCIA, ÉSTA TENDRÁ LA OBLIGA CIÓN DE PROPORCIONARLAS". (6)

EL ARTÍCULO ANTERIOR SEÑALA LA OBLIGACIÓN DE LAS ENTIDADES Y DEPENDENCIAS DE PROPORCIONAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA POR OTRA (S), ASÍ COMO LOS DATOS Y DETALLES SOBRE ASUNTOS DE SU COMPETENCIA.

EN CUANTO A LAS SUGERENCIAS Y OPINIONES QUE SE CONSIDERAN EN ÉSTE ESTUDIO, EL ARTÍCULO 22 DE LA LEY CITADA PRESCRIBE QUE; "EL PRESIDENTE DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS PODRÁ CONVENIR CON LOS GOBERNADORES DE LOS ESTADOS DE LA FEDERACIÓN SATISFACIENDO LAS FORMALIDADES LEGALES QUE EN CADA CASO PROCEDAN, LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS", (7) "LA EJECUCIÓN DE OBRAS O LA REALIZACIÓN DE CUALQUIER OTRO PROPÓSITO DE BENEFICIO COLECTIVO, A FIN DE MEJORAR LOS SERVICIOS, ABATIR COSTOS O FAVORECER EL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL DE LAS PROPIAS ENTIDADES FEDERATIVAS". (8) LA ESENCIA DE LAS SUGERENCIAS Y OPINIONES DE CUALQUIER TIPO, INCLUIDOS EN LOS ESPACIOS JURÍDICO-ADMINISTRATIVO-SOCIAL QUE NOS OCUPA, ES EL DE CONOCER EN QUÉ SE TIENEN ERRORES, FALLAS O DESVIACIONES, O NO SE ESTÁ CUMPLIENDO CON ALGUNA FUNCIÓN DENTRO DE LAS ATRIBUCIONES SUSTANTIVAS PARA PODER REMEDIAR Y TOMAR LAS MEDIDAS PERTINENTES Y MEJORAR LOS SERVICIOS O LA PRESTACIÓN DE LOS MISMOS, LLÁMESE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA-PRIVADA O SOCIAL.

EN CUANTO A LA CREACIÓN DE LAS UNIDADES DE ORIENTA

CIÓN E INFORMACIÓN AL PÚBLICO, LA INTENCIÓN SE VISLUM--  
BRA CON UNA ADECUACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA QUE CADA --  
VEZ LA OPINIÓN PÚBLICA PREFIERE EXTERNAR SUS QUEJAS Y -  
SUGERENCIAS SOLICITANDO AYUDA O LA INFORMACIÓN QUE NECE  
SITA A TRAVÉS DE LOS MEDIOS MASIVOS DE COMUNICACIÓN, --  
POR RADIOEMISORAS COMERCIALES, CON TELÉFONO ABIERTO DON  
DE LOS RADIOESCUCHAS PLANTEAN SUS NECESIDADES QUE POR -  
NINGÚN MEDIO SE LES PODRÍA INFORMAR, (9) A TRAVÉS DE --  
LOS MEDIOS MASIVOS DE COMUNICACIÓN, PRENSA, T.V., ETC.,  
DEJANDO EN ENTREDICHO LA LABOR DE ALGUNAS DEPENDENCIAS  
QUE CREAN UNA IMAGEN DE IRRESPONSABILIDAD E INEFICACIA  
AUNADO A LA CORRUPCIÓN IMPERANTE EN EL MEDIO BUROCRATI-  
CO. EN ESAS CONDICIONES NACEN LAS UNIDADES DE ORIENTA-  
CIÓN E INFORMACIÓN AL PÚBLICO MEDIANTE UN DECRETO PRESI  
DENCIAL QUE DADA SU IMPORTANCIA Y A LA BREVEDAD DEL MIS  
MO TRANSCRIBO LO MÁS IMPORTANTE:"LAS SECRETARÍAS Y DE--  
PARTAMENTOS DE ESTADO, ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS Y EM  
PRESAS DE PARTICIPACIÓN ESTATAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚ  
BLICA FEDERAL PROCEDAN A ESTABLECER SISTEMAS DE ORIENTA  
CIÓN E INFORMACIÓN AL PÚBLICO".

"CONSIDERANDO QUE EL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA, SE  
HA PROPUESTO LLEVAR A CABO LAS REFORMAS ADMINISTRATIVAS  
QUE REQUIERA EL SECTOR PÚBLICO FEDERAL, PARA CUMPLIR EN  
FORMA DINÁMICA Y EFICIENTE CON LAS ATRIBUCIONES QUE LE  
HAN SIDO CONFERIDOS... QUE UNO DE LOS MEDIOS PARA LO --

GRAR LA COORDINACIÓN LO CONSTITUYEN EL DIÁLOGO ENTRE EL GOBIERNO Y GOBERNADOS PARA ESTIMULAR LA COMPRENSIÓN Y COLABORACIÓN RECÍPROCAS, POR LO QUE ES NECESARIO IMPLANTAR LOS MEDIOS QUE PERMITAN EL ENSANCHAMIENTO DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DE LOS ORGANISMOS OFICIALES; DEBIDO AL VOLÚMEN Y DIVERSIDAD DE ASUNTO A CARGO DEL ESTADO Y LA COMPLEJIDAD CADA VEZ MAYOR DE SU ESTRUCTURA Y SISTEMAS ADMINISTRATIVOS, HACE MENESTER DEDICAR ESPECIAL ATENCIÓN A LO RELACIONADO CON LA PRESTACIÓN EFICAZ Y OPORTUNA DE LOS SERVICIOS QUE PROPORCIONA PARA LO QUE SE REQUIERE QUE EL PÚBLICO ESTÉ DEBIDAMENTE INFORMADO ACERCA DE LOS REQUISITOS, TRÁMITES, HORARIOS Y OFICINAS PÚBLICAS DONDE DEBE REALIZAR SUS GESTIONES CON EL CONGRUENTE CAMBIO DE ACTIVIDAD DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS PARA QUE BRINDEN UNA ATENCIÓN EFICIENTE Y CORDIAL; QUE POR LO ANTERIOR ES CONVENIENTE QUE LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN AL PÚBLICO, SE IMPLANTEN SOBRE CRITERIOS UNITARIOS EN LOS ASPECTOS COMUNES CUANDO ASÍ PROCEDA Y RESPETANDO LAS PARTICULARIDADES DE CADA CASO.

QUE LA IMPORTANCIA DE LAS MEDIDAS A QUE SE REFIEREN LAS CONSIDERACIONES ANTERIORES SE RECOMIENDA LA CONVENIENCIA DE INICIAR SU IMPLANTACIÓN EN EL MENOR PLAZO POSIBLE. EL ACUERDO EN SÍNTESIS ES EL SIGUIENTE:

10. SE IMPLANTAN LOS SISTEMAS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN AL PÚBLICO EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRALIZADA Y DESCENTRALIZADA A FIN DE QUE SE FACILITE EL TRÁMITE, GESTIÓN Y SOLUCIÓN DE LOS ASUNTOS QUE PLANTEE ANTE DICHAS ENTIDADES Y DEPENDENCIAS.

20. LOS SISTEMAS QUE SE ESTABLEZCAN SE HARÁN CONFORME A CRITERIOS UNITARIOS Y BASES COMUNES EN TODOS AQUELLOS CASOS EN QUE PROCEDA, UTILIZANDO LOS SÍMBOLOS OFICIALES DEL SECTOR PÚBLICO FEDERAL, QUE DE COMÚN ACUERDO, DETERMINEN LAS DISTINTAS ENTIDADES CON LA SECRETARÍA DE LA PRESIDENCIA.

30. EN CADA UNA DE LAS CITADAS ENTIDADES LOS SISTEMAS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN QUE DEBERÁN ESTAR ADSCRITAS AL ÁREA DE INFORMACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS, DESARROLLARÁN LAS SIGUIENTES FUNCIONES:

I.- PROPORCIONAR AL PÚBLICO LA INFORMACIÓN QUE SOLICITA, ASÍ COMO LA ORIENTACIÓN RESPECTIVA CUANDO EL CASO LO REQUIERA.

II.- ESTABLECER LOS MEDIOS DE ORIENTACIÓN E IN-

FORMACIÓN ADECUADOS PARA FACILITAR AL PÚBLICO LOS TRÁMITES Y GESTIONES QUE EFECTÚE.

III.- MANTENER ACTUALIZADA LA INFORMACIÓN QUE SE PROPORCIONE AL PÚBLICO.

IV.- CAPTAR, ANALIZAR Y EVALUAR LA OPINIÓN DEL PÚBLICO, RESPECTO DE LAS ACTIVIDADES A QUE SE REFIERE ESTE ACUERDO CON EL FIN DE MEJORARLAS". (10)

POSTERIORMENTE AL IR EN AUMENTO LA IRRESPONSABILIDAD Y CORRUPCIÓN DE LOS BUROCRÁTAS, SE EMITIÓ OTRO ACUERDO EN EL QUE CONTEMPLABA AL ANTERIOR, PERO ATACANDO MÁS A FONDO, AL PROBLEMA DE INMORALIDAD LATENTE EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MEXICANA. ENTRESACANDO LOS PUNTOS MÁS IMPORTANTES DE DICHO ACUERDO, SE PUEDE APRECIAR QUE DICHO ACUERDO TRATA:

10.- PROPORCIONAR AL PÚBLICO LA INFORMACIÓN QUE SOLICITE ORIENTÁNDOLA DEBIDAMENTE, Y RECIBIR SUS QUEJAS Y SUGERENCIAS.

20.- REMITIR A LA UNIDAD ADMINISTRATIVA INTERNA O EXTERNA QUE PROCEDA, LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS

QUE SE RECIBAN CON MOTIVO DEL DESEMPEÑO DE --  
UNA FUNCIÓN O LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO Y,

30.- ANALIZAR LAS QUEJAS DEL PÚBLICO RESPECTO A --  
LOS SERVICIOS QUE SE SUMINISTREN EN LAS DEPE  
NDENCIAS Y ENTIDADES DEL GOBIERNO FEDERAL Y ES  
TATAL CON EL FIN DE MEJORARLAS ENVIANDO COPIA  
DE DICHO ANÁLISIS A LA DIRECCIÓN GENERAL DE  
QUEJAS DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA.

40.- LAS UNIDADES DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y --  
QUEJAS DEBERÁN QUEDAR ADSCRITAS A LA OFICIA--  
LIA MAYOR, DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRA --  
CIÓN O SU EQUIVALENTE, ABROGÁNDOSE Y DEROGÁN--  
DOSE LAS DEMÁS DISPOSICIONES. (11) QUE SE ---  
OPONGAN A DICHO ACUERDO PRESIDENCIAL. (12)

POSTERIORMENTE Y DEBIDO A ERRONEA INFORMACIÓN HA--  
BÍA CONFUSIÓN MUCHAS VECES AL QUEJARSE SE OBSERVABA QUE  
IMPLICABA UN DELITO, COMO ROBO, FRAUDE, ABUSO DE AUTORI  
DAD, COHECHO, AMENAZAS, EXTORSIÓN, ETC., SE PENSÓ EN CON  
SIDERAR A LAS DENUNCIAS COMO UNA QUEJA MODIFICADA DÁNDO  
SE TRÁMITE INICIAL Y AYUDANDO A LAS QUEJAS A ENCAUSARSE  
POR LOS CONDUCTOS ADECUADOS LA FORMULACIÓN DE UNA DENUN  
CIA ANTE LAS AUTORIDADES PENALES Y ADMINISTRATIVAS CO--  
RRESPONDIENTES PARA LA SOLUCIÓN DEL PROBLEMA AL PÚBLICO. (13)



## NOTAS BIBLIOGRAFICAS

- (1) CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, ARTÍCULO SEXTO.
- (2) IBID (ARTÍCULO 70.)
- (3) LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS SECOGEF.
- (4) LEY ORGÁNICA DE ADMINISTRACIÓN FEDERAL. EDITORIAL PORRÚA, MÉXICO 1980-100, EDICIÓN, P 12
- (5) DIFERENCIA ENTRE ENTIDADES Y DEPENDENCIAS, LA PRIMERA SON ORGANISMOS DE ADMINISTRACIÓN DESCENTRALIZADA Y LA SEGUNDA DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL.
- (6) OP. CIT. EDITORIAL PORRÚA, MÉXICO 1980-100, EDICIÓN, P 13
- (7) HAY QUE DISTINGUIR LOS SERVICIOS PÚBLICOS, LOS PRIMOS SON LOS SERVICIOS DESTINADOS AL USO COMÚN, - PARQUES, JARDINES, DRENAJES, ALCANTARILLADO, AGUA POTABLE, SEGURIDAD PÚBLICA, LIMPIEZA, ABASTO, --- TRANSPORTE PÚBLICO, ETC., Y LAS SEGUNDAS, ES CUAN-

DO SE TRATA DIRECTAMENTE CON EL PÚBLICO, EN EL CUMPLIMIENTO DE UNA OBLIGACIÓN, O EL PEDIMENTO DE UN DERECHO. COMO ES EL PAGO DEL PREDIAL, PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN, PERMISOS DE LICENCIAS DE MANEJO, ALTA Y BAJA DE VEHÍCULOS, ETC.

- (8) OP. CIT. ARTÍCULO 22, PAG. 13.
- (9) HAY QUE RECORDAR UN PROGRAMA POR XEW RADIO. "¿USTED QUE HARÍA?" EN EL QUE EL CIUDADANO, EN LA MÁS CRUDA REALIDAD, SOLICITA AYUDA DE INFORMACIÓN LEGAL O JURÍDICA, ETC., DADA LA CARENCIA DE FUENTES DE INFORMACIÓN.
- (10) DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN DE 15 DE ABRIL DE 1973.
- (11) DIFERENCIA ENTRE ABROGAR Y DEROGAR: ABROGAR ES REVOCAR, DEROGAR ABOLIR O ANULAR.
- (12) DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN DE 19 DE SEPTIEMBRE DE 1977.
- (13) APLICÁNDOSE LA NORMATIVIDAD PENAL Y NIVEL FEDERAL Y LOCAL Y LA LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS, (APLICADO POR LA SECRETA-

RÍA GENERAL DE CONTRALORÍA FEDERAL DEL GOBIERNO DE  
LA REPÚBLICA EN TODO EL PAÍS).

## CAPITULO CUARTO

### IMPACTOS EN LA SOCIEDAD

#### A- EN EL MEDIO URBANO

ES EN EL DISTRITO FEDERAL Y EN LAS CAPITALES DE --  
LAS ENTIDADES FEDERATIVAS EN DONDE SE ACUMULAN POBLA --  
CIÓN, CENTROS CULTURALES, EDUCATIVOS, POLÍTICOS, ECONÓ-  
MICOS Y SOCIALES, EL CÍRCULO DE PROBLEMAS GENERADOS POR  
LA PROBLEMÁTICA SOCIAL Y EN DONDE LAS INJUSTICIAS EN TO  
DOS LOS ÓRDENES Y NIVELES ES MUY GRANDE Y PALPABLE.  
LOS INSTRUMENTOS CAPTADORES DENTRO DEL MARCO JURÍFICO -  
FEDERAL Y ESTATAL, DEBIDO A LA COMPLEJIDAD DE SUS TRÁMI  
TES Y A LA CORRUPCIÓN IMPERANTE MUCHAS VECES EL QUE VA  
A DENUNCIAR UN HECHO SALE ENCARCELADO, ES DECIR, SE PER  
JUDICA AL MISMO QUE FUE A LEVANTAR UN ACTA. POR ELLO -  
EL DESPRESTIGIO Y DESCONFIANZA A NIVEL NACIONAL DE LOS  
MEDIOS DE IMPARTICIÓN DE JUSTICIA ES PALPABLE, ESTO, AL  
GUNAS VECES OBEDECE A LA DESORIENTACIÓN DE LA GENTE POR  
SU BAJO NIVEL EDUCATIVO. LO ANTERIOR PROPICIÓ LA CREA  
CIÓN DE UN APARATO PARA ASESORAR Y AYUDAR A LA CIUDADA  
NÍA, EN UNA QUEJA O EN UNA DENUNCIA EN FORMA INSTITUCIO  
NAL E IMPARCIAL, COMO ES LA FUNCIÓN DEL SISTEMA DE ---

ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS, SIN IMPORTAR SU ESTRATO SOCIAL O EL TAMAÑO DE UN PROBLEMA, COMO UNA PERSONA QUE SUFRÍA AGRESIÓN A SUS DERECHOS AL SOLICITAR UN SERVICIO Y LE EXIGÍA DINERO PARA EL TRÁMITE EXPEDIDO Y QUE INVARIABLEMENTE NO ENTRABA A LA CAJA DE LA TESORERÍA A NIVEL FEDERAL, ESTATAL O MUNICIPAL, LA CORRUPCIÓN ES GRANDE Y LAS QUEJAS Y DENUNCIAS SON POCO FRECUENTES. ACTUALMENTE A NIVEL FEDERAL EL CIUDADANO RECUERDA COMO EN SECRETARÍAS DE ESTADO Y DIRECTORES DE PARAESTATALES Y FIDEICOMISOS, FUERON ENCARCELADOS POR DENUNCIAS HECHAS EN SISTEMAS DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS. TAN GRANDE FUE EL IMPACTO QUE EL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA SE VIÓ OBLIGADO A CREAR UNA SECRETARÍA DE ESTADO DEDICADA EXCLUSIVAMENTE A RECABAR LAS PRUEBAS E INVESTIGAR A FONDO ESTA CLASE DE DENUNCIAS, ME REFIERO A LA SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA FEDERACIÓN. (1)

"YA QUE EN LAS GIRAS DEL CANDIDATO, LA GENTE DE VIVO Y POR ESCRITO SE ACERCABA PARA HACERLE DENUNCIAS Y QUEJAS DE TODO TIPO". (2) "YA QUE LA SOCIEDAD TIENE DERECHO A EXIGIR COMPETENCIA Y HONESTIDAD A FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS PÚBLICOS EN GENERAL". (3)

EL ENTONCES CANDIDATO RECONOCIÓ QUE MUCHOS DE LOS PROBLEMAS SOCIALES CON MAYOR MAGNITUD, SE INICIAN POR LA MASIVA INEFICACIA DESDE LOS MÁS MODESTOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS HASTA LOS DE MAYOR JERARQUÍA, IMPLICANDO

EL INADECUADO TRATO A LA CIUDADANIA, (4)

"ES UN HECHO INEVITABLE QUE UNA PERSONA BIEN INFORMADA SABRÁ ACTUAR CON CRITERIO EN TODOS LOS ÓRDENES DE VIDA. OTRAS NO DISPONEN DE INFORMACIÓN PRECISA Y ACTUALIZADA Y NO SABE ANTE QUIEN O ANTE QUIENES, Y DE QUE SE VA A INCONFORMAR", (5)

EN LA TAREA DE RENOVACIÓN MORAL, NINGÚN SECTOR PUEDE ERIGIRSE EN JUEZ DE LAS DEMÁS, DIJO FRANCISCO ROJAS, SEÑALANDO QUE "EL EJERCICIO DE LA ACTIVIDAD PÚBLICA REQUIERE VOCACIÓN DE SERVICIO, DIJO QUE ÉSTOS ESTÁN OBLIGADOS A SER CONGRUENTES ENTRE LO QUE DICEN Y LO QUE HACEN Y NO PERMITIR LA CONFUSIÓN DE LOS INTERESES PÚBLICOS CON LOS INTERESES PERSONALES", (6)

SE HAN HECHO LLAMADOS A LAS AGRUPACIONES DE PROFESIONALES PARA QUE ESTABLEZCAN SEVEROS CÓDIGOS DE CONDUCTA PARA SUS AGREMIADOS CON GRAVES SANCIONES PARA QUIENES INFRINJAN LA TAREA DE LA PROFESIÓN, (ABOGADOS, MÉDICOS, ECONOMISTAS, CONTADORES, ARQUITECTOS, PERIODISTAS, ETC).

"SUBRAYÓ QUE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEBEN ACTUAR CON VERACIDAD Y AUTENTICIDAD, ASÍ COMO OBSERVAR LAS NORMAS QUE PARA LA FUNCIÓN PÚBLICA SE HAN ESTABLECIDO.

LUEGO SE REFIRIÓ A QUIENES EJERCEN SU PROFESIÓN EN LOS SECTORES PRIVADO Y SOCIAL PARA QUE LO HAGAN CON PROBI--DAD Y EFICACIA SIN CONVENIENCIAS QUE DESVIRTÚEN EL PRO--PÓSITO QUE TIENE LA MAYORÍA DE LOS MEXICANOS DE VIVIR Y TRABAJAR CON HONESTIDAD Y DIGNIDAD". (7)

PIDIÓ QUE EL ESFUERZO DE FORTALECER LA MORAL COLEC--TIVA SE COMPARTA CON TODOS LOS MEXICANOS EN LAS ESCUE--LAS, LOS SINDICATOS, LOS PARTIDOS POLÍTICOS, LA INICIA--TIVA PRIVADA, LAS ASOCIACIONES CIVILES, LAS COOPERATI--VAS. ES DECIR, EN TODOS LOS CAMPOS DE LA VIDA NACIONAL EL TITULAR DE LA SECOGEF EXPRESÓ QUE "NO BASTA QUE EL --GOBIERNO HAGA SU PARTE, PUES ES PRECISO QUE TODOS LOS --SECTORES HAGAN LA SUYA". (8)

LO ANTERIOR CONFIRMA LA TESIS DE QUE NADIE DEBE --PERMANECER AJENO A LA TAREA DE RENOVACIÓN MORAL, QUE TO--DOS DEBEMOS EXIGIRNOS A TODOS CONCIENTES DE QUE EL COM--PROMISO NO EXCLUYE A NADIE, ASÍ LO EXPRESÓ A UN PERIO--DISTA; "NO PODEMOS COMPORTARNOS COMO COBARDES CUANDO EL PAÍS EXIGE MÁS TRABAJO Y MÁS RECTITUD EN NUESTROS ACTOS PARA DENUNCIAR Y EXPONER A LA LUZ PÚBLICA A LOS CORRUP--TOS Y MENTIROsos, REPRESENTANTES DEL PUEBLO". (9)

POR LO ANTERIORMENTE EXPUESTO, SE DEDUCE QUE EN ME--DIO DE LA CRISIS ECONÓMICA EN QUE NOS DESENVOLVEMOS, DE

BEMOS ESTAR UNIDOS LOS MEXICANOS PARA PODER DEFENDERNOS MEJOR. RECORDANDO LA FRASE DE JULIO CÉSAR EL EMPERADOR ROMANO: "DIVIDE Y VENCERÁS", NUESTRO PAÍS NECESITA A -- CONTRARIO SENSU, "UNETE Y VENCERÁS", PUES SI NO HACEMOS VALER NUESTROS DERECHOS EN TODO TIPO, INDIVIDUALES, POLÍTICOS, SOCIALES, ETC., NADIE, NI POR EQUIVOCACIÓN VA A VENIR A EXIGIRLAS POR NOSOTROS. DE NOSOTROS DEPENDE LOGRAR QUE SEAMOS ATENDIDOS O REPRIMIDOS. NO HAY QUE PEDIR LIMOSNA, SINO PEDIR CUENTAS A NUESTROS FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS PÚBLICOS, PUES POR CULPA DE NUESTROS POLÍTICOS ESTAMOS SUMIDOS EN LA BARRANCA Y QUIEN SABE HASTA CUANDO PODREMOS SALIR DE ELLA.

ACTUALMENTE CASI TODAS LAS SECRETARÍAS DE ESTADO Y ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS CUENTAN CON LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS AL PÚBLICO, TODAS PLANEADAS, EJECUTADAS Y EVALUADAS EN FORMA PARECIDA. ALGUNOS FUNCIONAN BIEN, OTROS REGULAR, OTROS FRANCAMENTE MAL DESVIRTUANDO LOS FINES POR LOS QUE FUERON CREADOS.



## B- EN EL MEDIO RURAL

ES REALMENTE PENOSO EL ESTADO EN QUE SE ENCUENTRA EL MEDIO RURAL EN MÉXICO, EQUIPARABLE A LA ÉPOCA DE LAS TIENDAS DE RAYA (¿CONASUPO?) DE DON PORFIRIO DÍAZ, DONDE EL CAMPESINO, Y HABITANTES DE PUEBLO Y RANCHERÍAS; - DONDE LOS MEDIOS MASIVOS DE COMUNICACIÓN LLEGAN MUY POCO DEBIDO A LA LEJANÍA DE LOS CENTROS DE POBLACIÓN; DONDE ESCASEA LA PRENSA, EL TELÉFONO Y LA TELEVISIÓN Y POSIBLEMENTE LA RADIO SEA EL ÚNICO CANAL DE COMUNICACIÓN CON LA CIVILIZACIÓN. EN ESTOS LUGARES DONDE EL CACIQUE ES UNA TERRIBLE REALIDAD, NO CUENTOS DE CIENCIA FICCIÓN, EN DONDE EL ANALFABETISMO SURGE EN SU MEXICANA EXPRESIÓN POR LA CARENCIA DE ESCUELAS Y MEDIOS ECONÓMICOS. "LA MARGINACIÓN ES PALPABLE, LAS INJUSTICIAS, ENFERMEDADES, IGNORANCIA, HAMBRE, SED, BASTA LEER LOS DIARIOS O PERIÓDICOS DE LA CAPITAL DE LA REPÚBLICA PARA DARNOS -- CUENTA DE LA DESCRIPCIÓN ATERRADORA CON QUE LA CRISIS ESTA GOLPEANDO A NUESTROS COMPATRIOTAS". (10) EN ESTAS CIRCUNSTANCIAS ES MUY DIFÍCIL PARA QUE UN SISTEMA DE -- ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS, PUEDA IMPLANTARSE A NIVEL NACIONAL EN EL MEDIO RURAL, YA QUE EL PRESUPUESTO SÓLO PERMITE IMPLANTAR SISTEMAS PARECIDOS EN LA PROVINCIA, BÁSICAMENTE EN LAS CAPITALES DE LOS ESTADOS. POR ACUERDO PRESIDENCIAL, EN ALGUNA CIUDAD IMPORTANTE APAR-

TE DE LA CAPITAL DE LA ENTIDAD. ANTERIORMENTE, ANTES -  
DE CONTARSE CON ÉSTE TIPO DE SISTEMAS, EL CACIQUE PODIA  
HACER Y DESHACER A SU ANTOJO. EN LA ACTUALIDAD, SÓLO -  
BASTA CON QUE EL DENUNCIANTE CUENTE CON UN POCO DE VA--  
LOR PARA QUE ALLEGANDOSE A LOS SISTEMAS IMPLANTADOS SE  
LES HAGA CASO. AUNQUE DE BUENAS FUENTES HEMOS SABIDO -  
QUE LOS CACIQUES TIENEN UN CONTROL CASI ABSOLUTO EN SUS  
REGIONES, POR LO QUE POR MEDIOS ILEGALES O BAJO AMENA--  
ZAS DE MUERTE Y DE OTRO TIPO, LOGRAN INTIMIDAR A LA PO-  
BLACIÓN RURAL IMPIDIENDO QUE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS LLE  
GUEN A LAS AUTORIDADES CORRESPONDIENTES PARA HACER EL -  
PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN Y SE PUEDA SANCIONAR A -  
LOS CULPABLES. PARA EVITAR LO ANTERIOR, ES NECESARIO -  
UNA INTENSA LABOR DE CONVENCIMIENTO PARA DAR CONFIANZA  
A LA POBLACIÓN EN TORNO A LOS PROCEDIMIENTOS Y SERVI --  
CIOS DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN, QUEJAS Y DENUNCIAS --  
QUE EL GOBIERNO HA IMPLANTADO PARA QUE SIN TEMOR A RE--  
PRESALÍAS SE ACERQUE EL PÚBLICO Y EXPONGAN SUS PROBLE--  
MAS. MUCHAS VECES POR LA DISPERSIÓN GEOGRÁFICA Y POR -  
QUE LAS COMUNIDADES INDÍGENAS Y RURALES DE ALGUNOS ESTA  
DOS, MUY POBRES COMO GUERRERO, OAXACA, TABASCO, ETC., -  
NO CUENTAN CON MEDIOS OFICIALES DE COMUNICACIÓN Y A VE-  
CES NI CON UN SÓLO RADIO, ES DECIR, ESTÁN INCOMUNICADOS,  
AISLADOS, MARGINADOS DEL RESTO DEL PAÍS. EN ALGUNOS MU  
NICIPIOS SE LOGRA DETECTAR SEÑALES CON UN BUEN SISTEMA  
DE ANTENAS QUE EN LA NOCHE PERMITE CAPTAR ESTACIONES DE

RADIO. EL APOYO POR PARTE DE LAS AUTORIDADES NO HA SIDO SUFICIENTE, ALGUNAS VECES SON LAS MISMAS AUTORIDADES QUIENES EXPLOTAN AL INDÍGENA, AL CAMPESINO, AL TRABAJADOR RURAL, QUIENES SE SIENTEN DESPROTEGIDOS Y OLVIDADOS. PARA ELLOS TODO EL APARATO BUROCRÁTICO ES UN OBSTÁCULO A VENCER, PARA TODO HAY BARRERA Y UN IMPEDIMENTO REAL O FICTICIO PARA LUCRAR CON EL DEBIL, CON EL DESPROTEGIDO. "ES TANTA LA POBREZA EN ALGUNOS POBLADOS DE LA COSTA DE GUERRERO, QUE LA GENTE SE VÁ A LOS CERROS A SEMBRAR AMA POLA". (11)

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- (1) SECRETARÍA CREADA EN EL SEXENIO DEL PRESIDENTE MIGUEL DE LA MADRID HURTADO. (1982-1988) TOMÓ POSESIÓN EL 10. DE DICIEMBRE DE 1982.
- (2) MIGUEL DE LA MADRID, CANDIDATO DEL PRI A LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA MEXICANA, GIRA DE CAMPAÑA - POLÍTICA. TIJUANA, B.C. NOV. 13 DE 1981.
- (3) MIGUEL DE LA MADRID, PRESIDENTE ELECTO DE MÉXICO. CIENTO TESIS SOBRE MÉXICO, PRI, EDITORIAL GRIJALBO, 1982.
- (4) IBID.
- (5) ENRIQUE OLIVARES SANTANA, EXSECRETARIO DE GOBERNACIÓN, DISEÑO LO DE INAUGURACIÓN DE LOS TRABAJOS DE LA ASAMBLEA GENERAL DE LA CÁMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA DE LA RADIO Y T.V. OCTUBRE 6 DE 1982.
- (6) FRANCISO ROJAS GUTIÉRREZ, CONTADOR PÚBLICO, SECRETARIO DE LA SECOGEF, ENTREVISTA PÚBLICA POR CANAL 2, T.V., PROGRAMA DE 24 HORAS, ENTREVISTADOR: --- ABRAHAM SABLUDOWSKY, DEL 24 DE ENERO DE 1985.

(7) IBID.

(8) IBID.

(9) MIGUEL ANGEL GRANADOS CHAPA. PONENCIA LEÍDA EL 11 DE SEPTIEMBRE DE 1982, COMO PARTE DEL DIÁLOGO DE LAS AMÉRICAS, EN EL AUDITORIO JAIME TORRES BODET DEL MUSEO DE ANTROPOLOGÍA, MÉXICO, D.F.

(10) EVARISTO CORONA CHÁVEZ. EL MISERABLE EN EL CAMPO. "LA PRENSA" VIERNES 25 DE ENERO DE 1985.

1. NORMATIVIDAD PARA LA CREACION DE LOS MODULOS DE --  
ORIENTACION, INFORMACION, QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGE  
RENCIAS, EN EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCA --  
CION DE LOS ADULTOS.

EL MARCO JURÍDICO ADMINISTRATIVO EN EL CUAL SE IN-  
SERTA LA CREACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN, INF-  
FORMACIÓN, QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS DENTRO DEL -  
INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS --  
(INEA), COMO ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE LA ADMINISTRA  
CIÓN PÚBLICA FEDERAL, CON PERSONALIDAD JURÍDICA PROPIA  
Y PATRIMONIO PROPIO, TIENE LA FINALIDAD DE PROMOVER, OR  
GANIZAR E IMPARTIR EDUCACIÓN BÁSICA PARA ADULTOS Y ABA-  
TIR EL ANALFABETISMO EN NUESTRO PAÍS, ES EL SIGUIENTE: (1)

- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS ARTÍCULO SEXTO, ÚLTIMO PÁRRAFO, EN DONDE SE GARANTIZA AL PUEBLO EL DERECHO A LA INFORMACIÓN POR PARTE DEL ESTADO. (2)
- LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS. (DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN 30 DE DICIEMBRE DE 1982).
- LEY NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADUL--TOS. (DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN, DE -31 DE DICIEMBRE DE 1975).
- DECRETO POR EL QUE SE CREA EL INSTITUTO NA--

CIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS. --  
(PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN DE 31 DE AGOSTO DE 1981); EN ARTÍCULO -  
SEGUNDO FRACCIÓN XI QUE A LA LETRA DICE: "DI-  
FUNDIR A TRAVÉS DE LOS MEDIOS DE COMUNICA --  
CIÓN COLECTIVA LOS SERVICIOS QUE PRESTE A --  
LOS PROGRAMAS QUE DESARROLLA, ASÍ COMO PRO--  
PORCIONAR ORIENTACIÓN AL PÚBLICO SOBRE LOS -  
MISMOS".

- DECRETO PRESIDENCIAL POR EL QUE SE DISPONE --  
"QUE LOS ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS... PRO-  
CEDAN A ESTABLECER SISTEMAS DE ORIENTACIÓN E  
INFORMACIÓN AL PÚBLICO. (DIARIO OFICIAL DE  
LA FEDERACIÓN DE 15 DE ABRIL DE 1973). (3)

- DECRETO PRESIDENCIAL POR MEDIO DEL CUAL LAS  
ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PARA-  
ESTATAL (ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS) PROCE-  
DAN A ESTABLECER UN SISTEMA DE ORIENTACIÓN,  
INFORMACIÓN Y QUEJAS. (DIARIO OFICIAL DE LA  
FEDERACIÓN DE 19 DE SEPTIEMBRE DE 1977). (4)

- REGLAMENTO INTERIOR DEL INSTITUTO NACIONAL -  
PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS (INEA): EN  
SU ARTÍCULO 16, FRACCIONES III Y IV; QUE A -

LA LETRA DICE: ATRIBUCIONES DE LA UNIDAD DE  
COMUNICACIÓN SOCIAL.

FRACCIÓN I.-

FRACCIÓN II.-

FRACCIÓN III.- BRINDAR ORIENTACIÓN A LOS --  
USUARIOS Y AL PÚBLICO EN GENERAL SOBRE LOS -  
SERVICIOS QUE PRESTA EL INSTITUTO.

FRACCIÓN IV.- ESTABLECER, COORDINAR Y VIGI--  
LAR EL FUNCIONAMIENTO DE UN SISTEMA DE ORIENU  
TACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS QUE FACILITE EL  
TRÁMITE, GESTIÓN Y SOLUCIÓN DE LOS ASUNTOS --  
QUE EL PÚBLICO PLANTEE AL INSTITUTO, Y PROMO  
VER LA PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS -  
USUARIOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVI--  
CIOS QUE PRESTA EL INSTITUTO. (5)



## 1.1. DELIMITACION DEL SISTEMA

PARA PODER CUBRIR LAS ATRIBUCIONES REGLAMENTARIAS EN EL ARTÍCULO 16, FRACCIONES III Y IV DEL REGLAMENTO - INTERIOR DEL INSTITUTO, DEBEREMOS SEPARAR LAS ACTIVIDADES POR REALIZAR PARA PODER DETERMINAR QUE FUNCIONES SE DEBERÁN REALIZAR PARA LLENAR EL MARCO DE ATRIBUCIONES; ANALIZANDO:

ARTÍCULO 16, SON ATRIBUCIONES DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL.:

FRACCIÓN I.-

FRACCIÓN II.-

FRACCIÓN III.- "BRINDAR ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS Y AL PÚBLICO EN GENERAL SOBRE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL INSTITUTO". HASTA AQUÍ SE DEBERÁ CREAR UN SUBSISTEMA: DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN AL PÚBLICO.

FRACCIÓN IV.- "ESTABLECER, COORDINAR Y VIGILAR EL FUNCIONAMIENTO DE UN SISTEMA DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS, QUE FACILITE EL TRÁMITE, GESTIÓN Y SOLUCIÓN DE LOS ASUNTOS QUE EL PÚBLICO PLANTEE AL INSTITUTO Y --

PROMOVER LA PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS USUARIOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL INSTITUTO". AQUÍ CREAR LOS SUBSISTEMAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS, Y EL SUBSISTEMA DE DENUNCIAS O RESPONSABILIDADES.

### 1.1.1. SUBSISTEMA DE ORIENTACION E INFORMACION AL PUBLICO.

ESTE SUBSISTEMA TIENE COMO PROPÓSITO PROPORCIONAR AL USUARIO Y PÚBLICO EN GENERAL INFORMACIÓN SOBRE HORARIOS, SERVICIOS, REQUISITOS, UBICACIÓN DE PERSONAS, DE EDIFICIOS, DE COMPETENCIAS Y DEMÁS TRÁMITES ESTABLECIDOS POR EL INSTITUTO EN EJERCICIO DE SUS ATRIBUCIONES.

EN OTRAS PALABRAS, ÉSTE SUBSISTEMA TRATA DE CONTESTAR UNA SERIE DE INTERROGANTES: ¿DÓNDE? ¿QUIÉN? ¿QUÉ? - ¿CÚAL? ¿CUÁNDO? QUE EL PÚBLICO USUARIO EN UN MOMENTO DADO SE PLANTEA ASÍ MISMO Y SOLICITA AYUDA CUANDO NO LAS CONOCE.

LAS PREGUNTAS FORMULADAS, REQUIERE DE UNA RESPUESTA TAJANTE, CONCRETA, CLARA Y SIMPLE SOBRE EL ESPACIO; EL SUJETO (S); LA NATURALEZA; EL OBJETIVO; Y EL TIEMPO RESPECTIVAMENTE.

ALGUNAS PREGUNTAS PODRÍAN SER LAS SIGUIENTES:

- ¿EN DÓNDE, EN QUÉ LUGAR, (LA UBICACIÓN)...?
- ¿CON QUIÉN...?

- ¿ANTE QUÉ OFICINA, UNIDAD, PERSONA...?
- ¿CUÁL ES EL HORARIO, EVENTO, CALENDARIO, FECHA DE ...?
- ¿CUÁLES SON LOS TRÁMITES, DOCUMENTOS, QUE NECESITEN PARA ...?
- ¿CUÁNDO SE REALIZARÁ EL EVENTO, CURSO, CONFERENCIA, EXÁMEN, INSCRIPCIÓN DE ...?

Y ASÍ, UNA INFINIDAD DE PREGUNTAS QUE SERÍA LARGO ENUMERAR Y QUE LA EXPERIENCIA PODRÍA CATALOGAR EN UNAS - CUANTAS PARA FINES DE CONTROL Y EVALUACIÓN.

EL CONTACTO DIRECTO Y PERSONAL CON EL PÚBLICO ES -- UNO DE LOS PRINCIPALES ELEMENTOS DE ORIENTACIÓN. NO SE PUEDE TRABAJAR DE ESPALDAS AL PÚBLICO USUARIO.

### 1.1.2. SUBSISTEMA DE SUGERENCIAS Y QUEJAS AL USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL.

"UNA GOLONDRINA NO HACE VERANO" ES UN DICHO POPULAR, QUE EN NUESTRO CASO "CON UNA QUEJA, UNA SOLA QUEJA QUE APARECE PUBLICADA EN LOS PERIÓDICOS O DIFUNDIDA MEDIANTE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN (RADIOEMISORAS, TELEVISIÓN, PRENSA, ETC.) AFECTAN IRREMEDIABLEMENTE AL PRESTIGIO DE LA INSTITUCIÓN". (6) LO ANTERIOR DEJA UNA IMPRESIÓN DE UNA IMAGEN DETERIORADA Y DE QUE UNA GOLONDRINA SI HACE VERANO.

UNA INSTITUCIÓN PUEDE FUNCIONAR MUY BIEN EN CUANTO QUE SE HAN USADO LAS TÉCNICAS ADECUADAS, PERSONAL Y RECURSOS BIEN EMPLEADOS Y SE HA LOGRADO EL OBJETIVO INSTITUCIONAL. ESTO PUEDE FRUSTARSE ANTE UNA QUEJA, UNA SOLA, DADA A CONOCER A LOS MEDIOS MASIVOS DE COMUNICACIÓN DANDO AL TRASTE EL ESFUERZO Y LA ORGANIZACIÓN DE TODO UN EQUIPO DE TRABAJO, ESA QUEJA AL CONOCERLA NOS DARÁ UNA PARTE DE LA REALIDAD DE NUESTROS DEFECTOS, DE NUESTROS ERRORES O EQUIVOCACIONES, FALLAS TAN PALPABLES QUE NO HA SIDO POSIBLE OCULTARLAS.

UNA QUEJA INDIVIDUAL ANTE LOS MEDIOS MASIVOS DE COMUNICACIÓN, LA FUERZA DESCOMUNAL DE UN GRAN GIGANTE --

PUES LA CONOCERÁ TODO EL MUNDO AÚN LA GENTE QUE NO LA CONOCIÓ, NI LA VIÓ Y QUE ES AJENA AL PROBLEMA.

SI UNA PERSONA QUE DESPUÉS DE NO CONOCER AL INSTITUTO, QUE NUNCA HA OÍDO NOMBRARLO, ESCUCHA EN LA RADIO O SE INFORMA EN LA TELEVISIÓN O EN LOS PERIÓDICOS QUE TAL PERSONA QUE SE QUEJA DEL INSTITUTO DE UN EMPLEADO O DE SUS SERVICIOS, SE FORMARÁ UNA IMAGEN DEPLORABLE DE LA INSTITUCIÓN Y QUE MUCHAS VECES ES FALSA.

UNA MALA INFORMACIÓN, UNA ORIENTACIÓN INCOMPLETA O NULA, UN DESCUIDO INVOLUNTARIO, UNA INCOMPRENSIÓN, UNA DUDA, UNA FALTA DE ATENCIÓN O DE CORTESÍA, CREA IRREMEDIABLEMENTE UNA QUEJA, ¿PERO ANTE QUIÉN?; AL NO EXISTIR LOS MEDIOS INSTITUCIONALES PARA HACERLO, LO TENDRÁ QUE HACER POR OTROS MEDIOS.

ES JUSTO RECONOCER LAS FALLAS HUMANAS EN CUALQUIER ORGANIZACIÓN, IMPOSIBLES DE PREVEER EL RETO, SERÍA CONOCERLAS A TIEMPO PARA CORREGIRLAS. ES COMO UNA PEQUEÑA "BOLA" DE NIEVE QUE SI NO SE ALEJA A TIEMPO, SI NO SE CORRIJE SU CURSO, AL LLEGAR A LA PLANICIE CAUSARÁ ESTRAGOS TREMENDOS.

POR MÁS ESFUERZOS QUE SE HAGAN, POR MÁS PREVISIÓN -

QUE SE HAYA TOMADO SIEMPRE SE ESCAPARÁ UN CASO A LA --  
ATENCIÓN RECLAMADA.

TENIENDO EN CUENTA QUE NUESTRA INSTITUCIÓN ES UNA  
PRESTADORA DE SERVICIOS Y QUE ÉSTOS SE PRESTAN A SERES  
HUMANOS, QUE MUCHAS VECES ESTÁN HIPERSENSIBLES, POR UNA  
SITUACIÓN DESFAVORABLE, SE HACEN MUY DIFÍCILES DE COM--  
PLACER.

HAY UN REFRÁN QUE DICE QUE "LA ROPA SUCIA SE LAVA  
EN CASA" IGUALMENTE CIERTO ES QUE ALGUNAS PERSONAS DES-  
CONOCEN LA CONVENIENCIA DE AGOTAR LOS RECURSOS INSTITU-  
CIONALES DE QUEJARSE Y POR ELLO ACUDEN A LA ESPECULA --  
CIÓN O AL RUMOR QUE LO ÚNICO QUE PROVOCA ES HACER "ANTI  
PUBLICIDAD" O PUBLICIDAD NEGATIVA A LA INSTITUCIÓN, QUE  
AL NO SER LA VÍA IDÓNEA, ALEJAN MÁS LA PROBABILIDAD DE  
BENEFICIARSE CON ALGUNA MEDIDA CORRECTIVA DIRECTA. PRO  
BABLEMENTE, ÉSTAS PERSONAS ACTÚAN POR ALGUNA DE LAS DOS  
RAZONES SIGUIENTES:

- A.- PORQUE NO EXISTEN LOS SISTEMAS DE ORIENTA --  
CIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS EN LA INSTITUCIÓN.
- B.- PORQUE NO HAN ENCONTRADO UNA RESPUESTA O --  
ATENCIÓN DE LA QUEJA EN LA INSTITUCIÓN.

POR OTRA PARTE, EL PÚBLICO USUARIO DESEA SER ATENDIDO, QUE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL INSTITUTO LE LLEGUEN COMPLETOS, RÁPIDOS Y ADECUADOS. TODA VEZ QUE EN EL ÚLTIMO PÁRRAFO DE LA FRACCIÓN IV DEL ARTÍCULO 16, -- DEL REGLAMENTO INTERIOR DEL INSTITUTO, DICE QUE "SE DEBERÁ PROMOVER LA PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS USUARIOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL INSTITUTO". (7) DE DONDE LAS SUGERENCIAS DEL PÚBLICO USUARIO AL OPINAR SOBRE LAS FUNCIONES, SERVICIOS, TRÁMITES, O ATENCIONES DE LOS EMPLEADOS Y TRABAJADORES PARTICIPEN ACTIVAMENTE.

UN HECHO MUY IMPORTANTE EN EL SISTEMA ES LA NECESIDAD DE QUE EL CUERPO EJECUTIVO DE ÁREAS Y UNIDADES CONOZCAN DIRECTAMENTE LAS SUGERENCIAS QUE PRESTA EL PÚBLICO USUARIO. EN ESA FORMA SE PODRÁ CONOCER LA REALIDAD Y APLICAR SIN DILACIONES LAS MEDIDAS CORRECTIVAS QUE SE JUSTIFIQUEN Y DARLE CAUCE A LA ACERTADA ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL CASO PRESENTADO.



### 1.1.3 SUBSISTEMA DE DENUNCIAS Y RESPONSABILIDADES

¿ANTE QUIÉN O DE QUIÉN, SE PUEDE HACER UNA DENUN--  
CIA DE RESPONSABILIDADES?

UN SISTEMA DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS, -  
QUEDARÍA INCONCLUSO SI NO SE ADMITIERA UN SUBSISTEMA DE  
DENUNCIAS Y RESPONSABILIDADES. COADYUVAREMOS A LA CAP-  
TACIÓN, TRAMITACIÓN INICIAL Y SU SEGUIMIENTO A TRAVÉS -  
DE LA CONTRALORÍA INTERNA DEL INSTITUTO, (YA QUE ÉSTA -  
CUENTA CON UN DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS); CUAL  
QUIER PERSONA FÍSICA O MORAL PODRÍA DENUNCIAR ANTE LA -  
CONTRALORÍA INTERNA A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS DE ORIEN-  
TACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS LOCALIZADOS EN LOS LUGARES  
ESTRATÉGICOS DE LA INSTITUCIÓN.

¿QUÉ ES UNA DENUNCIA? ES AQUELLA EN LA CUAL SE IN  
CURRE EN UN DELITO; Y DELITO ES UNA CONDUCTA SANCIONADA  
POR LAS LEYES DE LA REPÚBLICA.

NO SERÁ ÉSTE EL ÚNICO MEDIO PARA INTERPONER UNA DE  
NUNCIA, SE PUEDE HACER DIRECTAMENTE EN LA UNIDAD DE CON  
TRALORÍA INTERNA, LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN, INFORMA  
CIÓN Y QUEJAS, SÓLO ACERCARÁN LAS POSIBILIDADES DE REA-  
LIZAR AL PÚBLICO USUARIO.

## 1.2. OBJETIVO DEL SISTEMA

LOGRAR FACILIDADES DE RELACIÓN DEL GOBERNADO QUE - SE DIRIJA A UNA OFICINA DE GOBIERNO ORIENTÁNDOLA O IN-- FORMÁNDOLA, Y DE DAR CAUCE A SUS QUEJAS, SUGERENCIAS, - INCONFORMIDADES, ASÍ COMO TAMBIÉN PUEDA DENUNCIAR A LOS SERVIDORES PÚBLICOS POR IRREGULARIDADES O RESPONSABILIDADES EN LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO EN EJERCICIO DE - UN DERECHO O EN CUMPLIMIENTO DE UN DEBER.

ES DECIR SE TRATA DE ESTABLECER, COORDINAR, INTE-- GRAR Y VIGILAR UN SISTEMA DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS AL PÚBLICO, QUE PERMITAN MEDIR LA EFECTIVIDAD DE LOS SERVICIOS QUE SE OTORGAN AL PÚBLICO EN GENERAL RECO PULAR INFORMACIÓN, RECIBIR, TRAMITAR Y COMUNICAR SOBRE LAS QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

### 1.3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL SISTEMA

- DIRIGIR Y CONTROLAR EL SISTEMA DE ORIENTA--  
CIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS.
  
- BRINDAR LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN E INFOR--  
MACIÓN SOBRE LOS TRÁMITES, SERVICIOS QUE --  
PRESTA EL INSTITUTO.
  
- ASISTIR AL PÚBLICO QUE LO SOLICITE SOBRE --  
ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN, QUEJAS, DENUNCIAS  
Y SUGERENCIAS.
  
- DEFINIR Y DESARROLLAR MECANISMOS QUE PERMI--  
TAN UNA ÓPTIMA UTILIZACIÓN DE LOS MANUALES -  
DE SERVICIOS, DIRECTORIOS CURRICULARES, DI--  
RECTORIOS DE SERVIDORES PÚBLICOS (QUIEN ES -  
QUIEN EN LA INSTITUCIÓN Y OTROS DOCUMENTOS -  
DE INFORMACIÓN BÁSICA, PARA INFORMACIÓN Y --  
ORIENTACIÓN AL PÚBLICO USUARIO. (EN COORDI--  
NACIÓN CON LA UNIDAD DE ORGANIZACIÓN Y MÉTO--  
DOS).
  
- ESTABLECER VÍNCULOS DE COORDINACIÓN EN LOS -  
TRES NIVELES DE GOBIERNO; FEDERAL, ESTATAL Y  
MUNICIPAL A EFECTO DE COLABORAR EN ORIENTA--

CIÓN, INFORMACIÓN, CAPTURA DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

- DEFINIR Y PROMOVER LOS MEDIOS QUE ALIENTEN LA PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD EN LA EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PROPORCIONA EL INSTITUTO.

- COORDINAR Y COLABORAR EN LA ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES DE SERVICIOS, CON LA UNIDAD DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS, PARA EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS.

- ESTABLECER Y MANTENER COORDINACIÓN Y COLABORACIÓN CON LOS ÓRGANOS DESCONCENTRADOS DEL INSTITUTO A FIN DE DESARROLLAR LÍNEAS DE ACCIÓN QUE NOS PERMITAN ALIMENTAR Y ACTUALIZAR PERMANENTEMENTE LA INFORMACIÓN BÁSICA DEL SISTEMA.

- RECOLECTAR, REGISTRAR, ANALIZAR INFORMACIÓN BÁSICA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA INSTITUCIÓN.

- ESTABLECER Y DESARROLLAR UN SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN QUE PERMITA AL PÚBLI

CO USUARIO CONOCER LOS HORARIOS, COMPETENCIA, UBICACIÓN DE OFICINAS, EDIFICIOS, PERSONAS, - REQUISITOS, DOCUMENTACIÓN, SERVICIOS Y TRÁMITES, QUE SE PRESTAN EN LA INSTITUCIÓN A NIVEL CENTRAL Y EN ÓRGANOS DESCONCENTRADOS.

- LLEVAR ESTADÍSTICAS MENSUALES DE LAS INFORMACIONES BRINDADAS AL PÚBLICO A TRAVÉS DE LOS MÓDULOS DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS.
- ESTABLECER, DESARROLLAR Y VIGILAR UN SUBSISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS, QUE PERMITA AL PÚBLICO USUARIO, (ATENDIENDO A LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA, ORDENADO POR LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA) EN FORMA RÁPIDA Y FÁCIL, REALIZAR DICHO TRÁMITE. (EN COORDINACIÓN CON LA UNIDAD DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS).
- ESTABLECER, DESARROLLAR Y VIGILAR UN SUBSISTEMA DE DENUNCIAS Y RESPONSABILIDADES QUE PERMITA AL PÚBLICO USUARIO REALIZAR DICHO TRÁMITE EN FORMA RÁPIDA Y FÁCIL. (EN COORDINACIÓN CON LA UNIDAD DE CONTRALORÍA INTERNA).
- ELABORAR Y MANTENER ACTUALIZADOS LOS INSTRUMENTOS NECESARIOS PARA EL LEVANTAMIENTO DE -

LA INFORMACIÓN; CONTROLANDO LOS BUZONES DE -  
QUEJAS Y SUGERENCIAS, ORIENTACIÓN E INFORMA-  
CIÓN TELÉFONICA DE LA INSTITUCIÓN, (TELÉFO--  
NOS DIRECTOS PARA BRINDAR INFORMACIÓN AL PÚ-  
BLICO USUARIO). MANEJO Y UTILIZACIÓN DEL --  
APARTADO POSTAL PARA ORIENTAR E INFORMAR POR  
CORRESPONDENCIA.

- ACTUALIZAR PERMANENTEMENTE LOS INSTRUMENTOS  
PARA LA CAPTACIÓN DE LA OPINIÓN DEL PÚBLICO  
USUARIO.
- CANALIZAR LOS RESULTADOS DE LA OPINIÓN DEL -  
PÚBLICO USUARIO (OPINIONES Y SUGERENCIAS) A  
LA UNIDAD DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS PARA SU  
DISTRIBUCIÓN A LAS DIFERENTES ÁREAS Y TOMAR  
NOTA DE LAS MISMAS.
- ESTABLECER, COORDINAR Y VIGILAR LOS MÓDULOS  
DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS.
- LLEVAR CONTROL Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS, DE--  
NUNCIAS Y SUGERENCIAS DEL PÚBLICO USUARIO, -  
INTERPUESTAS A TRAVÉS DEL SISTEMA.
- LLEVAR REGISTRO Y ESTADÍSTICAS, GRÁFICAS DE  
INFORMACIÓN, QUEJAS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

A NIVEL CENTRAL, DE ÓRGANOS DESCONCENTRADOS Y DE ÁREAS.

- INSTRUMENTAR Y DIFUNDIR LOS MECANISMOS DE -- COORDINACIÓN CON LOS ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS DESCONCENTRADOS, A FIN DE COMUNICAR LOS LE-- NEAMIENTOS DEL SISTEMA, ESTABLECER CRITERIOS HOMOGÉNEOS EN OPERACIÓN DEL SISTEMA DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS PARA MEJORAR -- LOS SERVICIOS AL PÚBLICO, A NIVEL NACIONAL.
  
- REALIZAR VISITAS DE SUPERVISIÓN A CADA UNA - DE LAS ÁREAS DONDE OPERE EL SISTEMA ABARCANDO TANTO LAS OFICINAS UBICADAS EN LAS DIVERSAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS A NIVEL CENTRAL ESTATAL Y JEFATURAS DE ZONA.
  
- ELABORAR PERIÓDICAMENTE DE CONFORMIDAD CON - LAS INSTRUCCIONES RECIBIDAS POR LA JEFATURA DE COMUNICACIÓN SOCIAL, INFORMES DE EVALUA-- CIÓN ACERCA DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS DIFE-- RENTES MÓDULOS DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS BUSCANDO CUANTIFICAR AVANCES, DETEC-- TAR REZAGOS Y CORREGIR DESVIACIONES CON RESPECTO A LAS PRIORIDADES DEL SISTEMA.

- DISEÑAR Y PONER EN MARCHA PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL QUE HABRÁ DE INTEGRARSE AL SISTEMA O QUE YA ESTÉ FORMANDO PARTE DEL MISMO. A NIVEL CENTRAL, ESTATAL, REGIONAL Y MUNICIPAL.



## 2. MEDIOS OPERATIVOS DEL SISTEMA

PARA QUE EL SISTEMA OPERE ES NECESARIO LAS SIGUIENTES ÉTAPAS:

PRIMERO.- CAPTACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN BÁSICA: ELABORACIÓN DE FORMATOS Y CREAR LA INFRAESTRUCTURA TÉCNICO-ADMINISTRATIVA PARA SU OPERACIÓN: DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DEL SISTEMA.

SEGUNDO.- OPERATIVIDAD DEL SISTEMA: UNA VEZ QUE SE CUENTA CON LOS RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS MÍNIMOS PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA SE EJECUTAN LAS ACCIONES RELATIVAS AL SISTEMA.

TERCERO.- EVALUACIÓN Y AJUSTE: SE EVALUARÁ Y CONTROLARÁ EL SISTEMA DE ACUERDO A LAS NECESIDADES CAMBIANTES Y LAS VARIABLES SURGIDAS DURANTE LA OPERACIÓN, MANTENIENDO ACTUALIZADO EL SISTEMA PERMANENTEMENTE.

## 2.1. ACOPIO DE INFORMACION BASICA

PARA PODER PROPORCIONAR INFORMACIÓN, PRIMERO TENEMOS QUE CAPTARLA, RECOLECTARLA O ADQUIRIRLA. PARA TAL EFECTO, SE DEBERÁ UTILIZAR CUALQUIERA DE LOS MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN CONOCIDOS; EL CUESTIONARIO, LA ENTREVISTA, LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL, LA OBSERVACIÓN, ETC.

LA APLICACIÓN DE CUALQUIERA DE LOS MÉTODOS INSTRUMENTADOS DEPENDERÁ DE LA NATURALEZA DE LA INFORMACIÓN - QUE SE DESEE RECABAR DEL NIVEL JERARQUICO DE LAS ÁREAS, DE LA PROFUNDIDAD DE LA INFORMACIÓN, DEL NÚMERO Y NATURALEZA DEL PÚBLICO USUARIO, ETC.

SE DEBERÁ RECURRIR A LAS DIFERENTES ÁREAS ADMINISTRATIVAS Y OPERATIVAS PARA PODER ELABORAR UNA CARPETA - BÁSICA DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN DE MÓDULOS.

### 2.1.1. CLASIFICACION Y REGISTRO DE LA INFORMACION BASICA.

ACTIVIDAD QUE EXIGE MANTENER RELACIÓN DIRECTA CON LAS FUENTES DE INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA QUE ALIMENTAN EL SISTEMA. REGISTRÁNDOSE DE MANERA FEHACIENTE, -- CLARA, PRECISA EN LOS MEDIOS IDONEOS PARA TAL OBJETIVO, COMO:

TARJETEROS, LIBRETAS, FICHEROS, MICROFICHAS, CARPETAS BÁSICAS, DIRECTORIOS, ETC.

## 2.1.2. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN BÁSICA

PARA PODER ANALIZAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA Y PARA PODER UTILIZARSE EN EL SISTEMA, HABRÁ QUE TENER EN CUENTA:

- A.- NÚMERO Y NATURALEZA DEL PÚBLICO QUE ACUDE A SOLICITAR UN SERVICIO O A TRAMITAR ALGÚN ASUNTO. LOS MEDIOS QUE UTILICE EL INSTITUTO DEBEN CONSIDERAR EL NÚMERO Y NATURALEZA DEL PÚBLICO QUE LO REQUIERE, INCORPORANDO SU SITUACIÓN.
- B.- UBICACIÓN FÍSICA DE LOS MÓDULOS. CON EL FIN DE APRECIAR LAS CARACTERÍSTICAS DE AMPLITUD, VENTILIZACIÓN, ÁREAS DE ESPERA, ÁREAS DE CIRCULACIÓN, ILUMINACIÓN, ETC., SE DEBERÁ PRECISAR EN QUE ÁREAS EXISTE LA MAYOR CIRCULACIÓN DE TRÁNSITO DE PERSONAS POR EL LUGAR PREDETERMINADO, DONDE SE PUEDA ATENDER AL PÚBLICO CON EL MÍNIMO DE MOLESTIAS Y DESPLAZAMIENTO EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE.
- C.- UBICACIÓN DEL PERSONAL. LA UBICACIÓN CONVENIENTE DE LOS RECURSOS HUMANOS DE ACUERDO

CON LAS ÁREAS, IDENTIFICANDOLAS A TRAVÉS DE DIRECTORIOS ACTUALIZADOS Y/O EN EL DEPARTAMENTO DE PERSONAL.

D.- PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS. EL PROCESO O TRÁMITE QUE SE SIGUE EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL PÚBLICO, Y LOS REQUISITOS QUE SON NECESARIOS CUBRIR POR LOS USUARIOS PARA OBTENERLOS. SE INICIA AL MOMENTO DE PRESENTARSE UNA PERSONA EN EL MÓDULO Y TERMINA AL OBTENER SOLUCIÓN A SU PROBLEMA.

LA UNIDAD DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS PODRÍA FACILITAR LOS MANUALES DE SERVICIOS AL PÚBLICO, DE PROCEDIMIENTOS EN DONDE SE ESPECIFIQUEN LOS PASOS QUE DEBE DAR EL PÚBLICO USUARIO PARA OBTENER UN SERVICIO CUANDO NO SE CUENTE CON LOS DATOS ANTERIORES SE DEBERÁ REALIZAR INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

E.- FUNCIONES QUE REALIZA EL INSTITUTO. INVESTIGANDO O ENTREVISTANDO A LOS RESPONSABLES DIRECTOS DE LAS DIFERENTES ÁREAS O BIEN OBTENER INFORMACIÓN DE LAS PRINCIPALES FUENTES: ARCHIVO Y CENTRO DE DOCUMENTACIÓN, FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS, MANUALES DE ORGANIZACIÓN,

ETC.

F.- SERVICIOS QUE PROPORCIONA EL INSTITUTO. --  
PRACTICAR UN INVENTARIO DE ELLOS. IDENTIFI-  
CAR ÁREAS OPERATIVAS. CONOCER SUS VARIANTES.  
IDENTIFICAR LOS OTORGADOS, POR OTORGAR Y DE-  
TECTAR LA AUSENCIA O DEFORMACIÓN EN LA PRES-  
TACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE SE BRINDAN AL PÚ-  
BLICO.

## 2.2. TRANSMISION DE LA INFORMACION

EN LOS MÓDULOS ESTA FASE COMPRENDE LAS TAREAS DE -  
INFORMACIÓN DIRECTA, TELEFONICA Y POSTAL AL PÚBLICO --  
USUARIO PARA FACILITAR EL DESPLAZAMIENTO Y DIRECCIONES  
DONDE SE LOGREN LOS TRÁMITES Y SE OBTENGAN LOS SERVI --  
CIOS, MAPAS, CROQUIS, REQUISITOS, DOCUMENTACIÓN NECESA-  
RIA, UTILIZANDO TODOS LOS MEDIOS DE DIFUSIÓN DIRECTA IM  
PRESA COMO: CARTELES, FOLLETOS, VOLANTES, DÍPTICOS Y --  
TRÍPTICOS, SEÑALAMIENTOS, MANTAS, ETC.

### 2.2.1. FORMA ORAL

EN LOS MÓDULOS ES LA FORMA MÁS COMUNMENTE EMPLEADA, POR LO QUE LOS AGENTES DE INFORMACIÓN DEBERÁN TENER FACILIDAD DE PALABRA PARA ENTABLAR UN DIÁLOGO CON EL PÚBLICO USUARIO. ALGUNAS VECES SERÁ NECESARIO UTILIZAR EL EQUIPO AMPLIFICADOR DE SONIDO, MOVILES Y FIJOS, EN CUANTO A LA DIFUSIÓN DIRECTA. EN CUANTO A LA UTILIZACIÓN DE MEDIOS MASIVOS DE COMUNICACIÓN EN FORMA ORAL COMO SON: AUDIOVISUALES (CINE, TEATRO, MONTAJES, ESPECTÁCULOS PÚBLICO) ESCAPAN A NUESTRO RADIO DE ACCIÓN POR CORRER A OTRAS ÁREAS DE DIFUSIÓN, AUNQUE CON UNA BUENA COORDINACIÓN SE PODRÍA REALIZAR UN BUEN TRABAJO.



## 2.2.2. FORMA ESCRITA

EN LOS MÓDULOS CUANDO LA INFORMACIÓN POR TRANSMI--  
TIR SEA VOLUMINOSA O DE CONTENIDO COMPLEJO, SE PODRÁN -  
UTILIZAR LOS MATERIALES DE APOYO NECESARIOS PARA LOGRAR -  
EL OBJETIVO, TALES COMO: PLANOS, CROQUIS, MAPAS, SEÑA--  
LES, SÍMBOLOS, GRÁFICAS, FOLLETOS, INSTRUCTIVOS EN TO--  
DAS SUS VARIANTES, PANELES DE INFORMACIÓN, CARTELES, --  
ANUNCIOS LUMINOSOS, ETC., EN CUANTO A MEDIOS IMPRESOS -  
QUE SE TRANSMITEN EN FORMA DIRECTA.

### 2.2.3. OTRAS FORMAS

SE SOLICITARÁ LA RENTA DE UN APARTADO POSTAL PARA DAR INFORMACIÓN POR CORREO, TANTO A NIVEL CENTRAL COMO DELEGACIONAL (PARA CAPTAR REGIONALMENTE AL PÚBLICO USUARIO, QUE SOLICITE INFORMES).

DE IGUAL FORMA SE PROVEERÁ DE UN TELÉFONO DIRECTO A NIVEL CENTRAL COMO A NIVEL DELEGACIONAL, A FIN DE PROPORCIONAR INFORMES VÍA TELÉFONICA, ABARCANDO, AMBOS SERVICIOS COBERTURA NACIONAL, ESTATAL Y MUNICIPAL PARA QUE TODOS LOS CIUDADANOS ANALFABETOS, O QUE SOLICITEN REALIZAR O ESTEN REALIZANDO SU EDUCACIÓN BÁSICA O QUIERAN -- UTILIZAR SERVICIOS DE PROMOCIÓN CULTURAL O CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO, CUENTEN CON UN CANAL DE COMUNICACIÓN PERMANENTE CON LA INSTITUCIÓN (VÍA TELÉFONICA Y VÍA POSTAL).

## 2.3. PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA

PARA PODER PRESTAR LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN, - INFORMACIÓN Y QUEJAS ES NECESARIO LLEVAR A CABO DIFERENTES ACCIONES TENDIENTES A QUE EL SISTEMA FUNCIONE, Y ESTOS PUEDEN SER:

1ER. PASO.- PRESENTACIÓN DEL SISTEMA.

2O. PASO.- AUTORIZACIÓN DEL ESTUDIO PARA EL ESTABLECIMIENTO DEL SISTEMA.

3ER. PASO.- INTEGRACIÓN DE PARTICIPANTES (PERSONAL QUE DEBERÁ ESTAR ADSCRITO AL SISTEMA). SELECCIÓN, RECLUTAMIENTO Y DESIGNACIÓN DEL PERSONAL.

4O. PASO.- INVESTIGACIÓN DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS.

5O. PASO.- DETERMINACIÓN DE NECESIDADES EN CUANTO A:

(A).- PROMEDIO DIARIO DE PÚBLICO QUE SE DEBERÁ ATENDER.

(B).- TIPO Y FRECUENCIA DE LA INFORMACIÓN QUE SE SUPONE SE PODRÁ SOLICITAR.

(C).- DISPERSIÓN GEOGRÁFICA DE LOS INMUEBLES DONDE SE PODRÁN INSTALAR LOS MÓDULOS.

(D).- DISPERSIÓN DE LOS TRÁMITES.

60. PASO.- FORMULACIÓN DE PROPUESTAS ACERCA DE -- QUÉ HACER Y CÓMO HACERLO, EN LA PUESTA EN MARCHA DE LOS MÓDULOS DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS, SEGÚN LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS; EN CUANTO A QUEJAS Y DENUNCIAS, UTILIZACIÓN DE FORMATOS ESPECIALES O COMO SE ACUERDE CON UNIDADES DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS Y CONTRALORÍA INTERNA, RECIBIRLAS Y TRAMITARLAS.

70. PASO.- DETERMINACIÓN DE TIPOS DE INFORMACIÓN DESTINADA AL PÚBLICO, FUENTES DONDE SE OBTIENE Y MEDIOS PARA RECABARLA.

80. PASO.- RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN DESTINADA

DA AL PÚBLICO.

90. PASO.- VACIADO DE LA INFORMACIÓN EN LOS MEDIOS ADECUADOS PARA SU MANEJO.
100. PASO.- DETERMINACIÓN DE LA UBICACIÓN DE LOS MÓDULOS DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS.
110. PASO.- SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN DEL MOBILIARIO Y EQUIPO (CFR. RECURSOS MATERIALES, 4).
120. PASO.- CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LA PRESTACIÓN FUNCIONAL GENÉRICA EN LA TÉCNICA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO (AGENTES DE INFORMACIÓN).
130. PASO.- IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA, OPERACIÓN DEL SISTEMA PUESTA EN MARCHA DEL SISTEMA.
140. PASO.- PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DEL SISTEMA UNA VEZ QUE EL SISTEMA ESTE FUNCIONANDO.
150. PASO.- ACTUALIZACIÓN CONSTANTE, Y AJUSTES SOBRE LA MARCHA DEL SISTEMA.

160. PASO.- EVALUACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO Y AJUSTES NECESARIOS.
170. PASO.- MANTENIMIENTO DE ACTITUDES DEL PERSONAL DE LOS MÓDULOS Y EN GENERAL DEL PERSONAL DE LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS.
180. PASO.- EL ANTERIOR PROCEDIMIENTO SERÁ AJUSTADO Y MODIFICADO SI ASÍ LO REQUIERAN LAS ACTIVIDADES, DISEÑO, IMPLANTACIÓN, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS.
190. PASO.- UNA VEZ QUE EL SISTEMA DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS ESTE FUNCIONANDO, SE PODRÁN LLEVAR ESTADÍSTICAS DE INCIDENCIAS DE INFORMACIÓN, ÁREAS MÁS CRITICADAS O DE LAS QUE MÁS SE QUEJA EL PÚBLICO, INFORMES DIARIOS, SEMANALES O MENSUALES DE CADA MÓDULO DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS DEL ÁREA DE SERVICIOS DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS, EN SU TOTALIDAD, PARA LLEVAR UN CONTROL Y CAPTAR ADEMÁS DE LOS ASPECTOS ORDINARIOS LA OPINIÓN QUE EL PÚBLICO TIENE DE LOS SERVICIOS QUE ESTA

RECIBIENDO POR PARTE DEL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS (INEA), EN EL SERVICIO FORÁNEO -- (DELEGACIONAL) Y EL SERVICIO A NIVEL CENTRAL, CON EL OBJETO DE ANALIZAR TIPO Y FRECUENCIA, Y PROPONER POR LOS MEDIOS ESTABLECIDOS, LAS MEDIDAS PARA MEJORAR DICHOS SERVICIOS SIN DESCUIDAR A NIVEL REGIONAL Y MUNICIPAL.

### 2.3.1. SUBSISTEMAS

EN CUANTO AL PROCEDIMIENTO EN FORMA GENERICA QUE - SE LLEVARÁN A CABO PARA LA CAPTACIÓN EN FORMA ESCRITA Y POR MEDIO DE FORMATOS DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS (COORDINACIÓN CON LA UNIDAD DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS) Y DE DENUNCIAS Y RESPONSABILIDADES (COORDINACIÓN CON LA UNIDAD DE CONTRALORÍA INTERNA), SALVO MEJOR OPINIÓN Y DE COMÚN ACUERDO SE ANALIZARÁ LA FORMA Y MEDIOS DE LA CAPTACIÓN Y SEGUIMIENTO EN LAS ACCIONES INVOLUCRADAS:

PARA TAL EFECTO SE PROPONE EL SISTEMA UTILIZANDO - EN TODAS LAS UNIDADES DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS IMPLANTADAS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA CON LIGERAS VARIANTES:

PRIMERO.- EN CUANTO A LOS DEMANDANTES, PODRÁN QUEJARSE, HACER DENUNCIA DE HECHOS, Y OPI--NAR O SUGERIR:

A.- LOS USUARIOS.

B.- PARTICULARES.

C.- ASOCIACIONES.



D.- EMPLEADOS Y TRABAJADORES.

SEGUNDO.- LA UNIDAD RECEPTORA DEBERÁ SER:

A.- LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL, A TRAVÉS DEL SISTEMA DE ORIENTACIÓN, - INFORMACIÓN Y QUEJAS A NIVEL CENTRAL.

B.- LAS CORRESPONSALIAS EN LAS ENTIDADES FEDERATIVAS, DONDE EXISTAN OFICINAS DE DIFUSIÓN Y PRENSA ESTATALES, DEPENDIENTE DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN, Y EN DONDE NO EXISTAN Y SEA NECESARIO IMPLANTAR EL SISTEMA SE SUJETARÁN A LA CIRCUNSCRIPCIÓN ESTATAL, Y/O COORDINACIÓN REGIONAL.

C.- LAS UNIDADES PROCESADORAS, A NIVEL CENTRAL:

(1) LA UNIDAD DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS; PARA: ASESORÍA EN CUANTO A ASUNTOS DE SU COMPETENCIA.

(2) LA UNIDAD DE CONTRALORÍA INTERNA; PARA: RESOLVER SOBRE QUEJAS Y DENUNCIAS. EN CUANTO A

LA DENUNCIA O RESPONSABILIDAD PLANTEADA.

D.- EN CUANTO AL PRECEDIMIENTO DE LOS SUBSISTEMAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS Y DENUNCIAS Y RESPONSABILIDADES A NIVEL DE LEGACIONAL, OPORTUNAMENTE SE DISEÑARÁ EL PROCEDIMIENTO PARA CUBRIR LA COBERTURA DE LOS SERVICIOS.

E.- LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL (SERVICIOS DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS), PREVIO ACUERDO DEL JEFE DE LA UNIDAD Y DE LAS UNIDADES OPERATIVAS O MECANISMOS ADMINISTRATIVOS INVOLUCRADOS Y DE LA DIRECCIÓN GENERAL PODRÁ TOMAR DECISIONES SOBRE:

(1).- SI SE DÁ O NO A LA PUBLICIDAD, EL CONTENIDO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA.

(2).- SE RESERVA EL DERECHO DE CONFIDENCIABILIDAD SOBRE LOS CASOS TRATADOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS.

(3).- SÓLO DARÁ CUENTA DE -- LAS QUEJAS Y DENUNCIAS EXTREMOS DE LA INSTITUCIÓN, CUANDO SEA UNA OBLIGACIÓN LEGAL O ADMINISTRATIVA COMO SON LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA, Y LA SECRETARÍA GENERAL DE LA -- CONTRALORÍA DE LA FEDERACIÓN, O AL SISTEMA NACIONAL DE INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN.

(4).- CUANDO EXISTA ALGÚN -- CONVENIO, O DE COMÚN ACUERDO CON LAS AUTORIDADES SUPERIORES, Y -- APLICANDO EL CRITERIO

A PRIMER NIVEL DE JE--  
RARQUÍA, O CUANDO SE -  
IMPLANTE EL SISTEMA Y  
SEA PARTE DEL PROCEDI-  
MIENTO O POR SER UN --  
MANDATO JUDICIAL DE AU  
TORIDAD COMPETENTE.

## 2.4. RETROALIMENTACION DEL SISTEMA

ES MUY IMPORTANTE CONOCER LAS OPINIONES Y SUGERENCIAS, TANTO DEL PÚBLICO COMO DE LOS EMPLEADOS DEL INSTITUTO, PARA PODER BRINDAR UN MEJOR SERVICIO Y REORIENTAR EL SISTEMA DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEFJAS. EN SU ÉTAPA OPERATIVA PARA QUE SE PUEDAN REALIZAR LOS AJUSTES CONVENIENTES Y TENER ACTUALIZADA LA INFORMACIÓN.

LO ANTERIOR NOS PERMITE TENER ACTUALIZADOS PERMANENTEMENTE LAS MANUALES DE SERVICIOS AL PÚBLICO, Y DE LOS INSTRUMENTOS NECESARIOS DE TRABAJO.

## 2.5. COMPOSICION DEL SISTEMA

COMO TODO SISTEMA ABIERTO, LA PRESENTE PROPUESTA - POR MUCHO NO SERÍA UNA IDEA ACABADA, PUESTO QUE SE RE-- QUIEREN ELEMENTOS PROFUNDOS DE PLANEACIÓN Y ORGANIZA -- CIÓN QUE PERMITAN FACILITAR LA COOPERACIÓN Y COORDINA-- CIÓN ENTRE LOS ÓRGANOS DE LA INSTITUCIÓN, Y MÁS AÚN, EN TRE LAS INSTITUCIONES Y LA SOCIEDAD CIVIL.

LA COMPLEJIDAD EN EL MANEJO DE LAS VARIABLES DEL - SISTEMA, HACEN NECESARIO UNA CONCERTACIÓN ADECUADA EN-- TRE LOS INSTRUMENTOS TÉCNICOS Y POLÍTICOS PARA EVITAR - CAER EN EL ERROR DE CONVERTIRSE EN INSTANCIAS INUTILES QUE EN LUGAR DE FORTALECER A LAS INSTITUCIONES, LAS DE- BILITAN.

## 2.5.1. ETAPAS METODOLOGICAS

### (1) PRIMERA ETAPA.

UNA VEZ QUE EL SISTEMA SE HA DISEÑADO Y APROBADO, HABRÁ QUE FORMULARSE UN PLAN DE INTEGRACIÓN PARA DEJAR DEFINIDAS LAS FUNCIONES DEL PERSONAL, LAS DISTINTAS ETAPAS QUE SE ACATARÁN Y CÓMO SE DEBE COLABORAR CON OTRAS ÁREAS, DIRECCIONES O UNIDADES DEL INSTITUTO ENTRE OTRAS CON: CONTRALORÍA INTERNA, ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS, JURÍDICO, DEPARTAMENTO DE PERSONAL, ETC.

### (2) SEGUNDA ETAPA.

CONSISTE EN RECABAR LA INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS, REQUISITOS, LUGARES, HORARIOS Y FUNCIONARIOS ENCARGADOS DE ATENDER AL PÚBLICO Y/O QUE DE ALGUNA MANERA PROPORCIONEN SERVICIOS AL PÚBLICO, Y DICHA INFORMACIÓN VACIARLA EN LOS MEDIOS QUE SE CONSIDEREN MÁS ADECUADOS PARA MANEJARLA Y PROPORCIONARLA (MANUALES, TARJETAS, LIBRETAS, ETC).

### (3) TERCERA ETAPA.

DISEÑAR LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA EL PER-

SONAL DE LA MISMA.

(4) CUARTA ETAPA.

DISEÑAR LOS MANUALES, INSTRUCTIVOS, FOLLETOS, TRÍPTICOS, ETC., NECESARIO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA.

(5) QUINTA ETAPA.

DIFUSIÓN EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN DEL INICIO DEL SISTEMA (BOLETINES DE PRENSA, INSERCIONES, MENSAJES RADIO O T.V., ETC).

( ) ETAPA CONTINUA.

EL RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL QUE SE INTEGRE DESDE EL INICIO DEL SISTEMA, LA ADAPTACIÓN DE LOCALES, LA OBTENCIÓN DE MOBILIARIO Y EL ESTABLECIMIENTO DE INSTALACIONES Y DISEÑO DE MEDIOS, SON ACTIVIDADES QUE PUEDEN REALIZARSE EN FORMA SIMULTÁNEA, DEPENDIENDO DEL TIEMPO Y DE LOS RECURSOS DISPONIBLES.



### 2.5.1.1. MÉTODOS

EXISTEN VARIOS MÉTODOS PARA IMPLANTAR EL SISTEMA:

(1) MÉTODO INSTANTANEO

(2) MÉTODO PILOTO

(3) MÉTODO PARCIAL O POR APROXIMACIONES SUCESIVAS

EL PRIMERO CONSISTE EN PONER EN MARCHA EL SISTEMA EN FORMA SORPRESIVA, CONTUNDENTE Y DE UN SÓLO GOLPE, -- SIN CONTAR PREVIAMENTE CON LA INFRAESTRUCTURA NECESARIA. ESTE SISTEMA SÓLO SE PONE EN PRÁCTICA PARA CASOS EN QUE NO SE REQUIERA PROPORCIONAR GRAN VOLÚMEN DE INFORMACIÓN Y/O DIVERSIDAD DE SERVICIOS.

EL SEGUNDO MÉTODO PILOTO, SE IMPLANTA EN FORMA EXPERIMENTAL Y REDUCIDA HACIENDO LAS PRUEBAS NECESARIAS - PARA DETECTAR FALLAS, ERRORES, NECESIDADES, EN CANTIDAD Y CALIDAD, ANTES DE OPERARLO EN FORMA NORMAL, ES RECOMENDABLE PARA ADSCRIPCIONES CON GRAN VOLÚMEN Y/O DE SERVICIOS.

EL TERCER MÉTODO, EL MÉTODO PARCIAL O DE APROXIMA-

CIONES NECESARIAS, ES EL MÉTODO PROPUESTO PARA IMPLAN--  
TAR NUESTRO SISTEMA EN EL INSTITUTO; PUES NOS PERMITE -  
IMPLANTARLO, SIN CAUSAR GRANDES ALTERACIONES Y AVANZAR -  
AL SIGUIENTE PASO, SÓLO HASTA QUE SE HAYA CONSOLIDADO -  
AL INTERIOR Y UNA VEZ EFECTUADAS LAS CORRECCIONES Y --  
AJUSTES NECESARIOS, HASTA SU TOTAL OPTIMIZACIÓN.

## 2.5.1.2. IMPLANTACION DEL SISTEMA A NIVEL CENTRAL

COMO YA SE PROCEDIÓ EN EL APARTADO ANTERIORAL ANALIZAR LOS MÉTODOS A IMPLANTAR, SE CONSIDERA MÁS ADECUADO UTILIZAR EL MÉTODO PARCIAL O POR APROXIMACIONES SUCESIVAS, IR DE MENOS A MÁS POCO A POCO HASTA CUBRIR TODAS LAS NECESIDADES DEL SISTEMA. COORDINANDO EL SISTEMA A NIVEL NACIONAL, ESTATAL, REGIONAL Y MUNICIPAL.

ESTA FORMA CONSTITUYE UNA GARANTÍA EN LA UTILIZACIÓN ÓPTIMA DE LOS RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES. LOS RIESGOS QUE SE CORREN SON MÍNIMOS Y SE EVITA QUE EN EL FUTURO SE CUENTE CON RECURSOS OCIOSOS.

### 2.5.1.3. IMPLANTACION DEL SISTEMA A NIVEL FORANEO O DELEGACIONAL

SE DEBERÁ TOMAR EN CUENTA SI LA ADSCRIPCIÓN ENTRA EN ALGUNA DE LAS CATEGORIAS DE ADSCRIPCIÓN: GRANDE, MEDIANA O PEQUEÑA PARA PODER DETERMINAR QUE MÉTODO UTILIZAR PARA LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA, QUIENES DEPENDERÁN DE LAS UNIDADES DE COMUNICACIÓN SOCIAL, O DE LOS RESPONSABLES DE PRENSA Y DIFUSIÓN, Y EN DONDE SEGÚN LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS SE PLANEARÁ A LA INTEGRACIÓN DEL SISTEMA, HABIDA CUENTA DE UN INVENTARIO DE NECESIDADES, SE REQUERIRÁN EN FORMA PARECIDA DE LOS REQUERIMIENTOS MATERIALES, HUMANOS Y FINANCIEROS QUE SE PLANTEAN EN ESTE ESTUDIO.

TENIENDO COMO COORDINACIÓN DE TODAS LAS DELEGACIONES ESTATALES, A LA COORDINACIÓN CENTRAL DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL, EN MÉXICO, D.F., QUIEN DEBERÁ ELABORAR LOS INSTRUCTIVOS Y MANUALES NECESARIOS PARA LA CORRECTA OPERACIÓN DEL SISTEMA, ATENDIENDO LAS DELEGACIONES ESTATALES SUS RESPECTIVAS JURISDICCIONES A NIVEL REGIONAL DE JAFATURAS DE ZONA ETC., PREVIENDO LO CONDUCTENTE DE ACUERDO CON EL PRESUPUESTO ASIGNADO A SU DELEGACIÓN Y DE ACUERDO A LOS RECURSOS Y NECESIDADES CON QUE CUENTEN.

### 3.1. PERSONAL MINIMO NECESARIO

PARA DETERMINAR EL NÚMERO DE EMPLEADOS QUE DEBERÁ ATENDER EFICIENTEMENTE LAS LABORES DE LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS DEBEN CONSIDERARSE -- LAS SIGUIENTES DIVISIONES:

- A).- ADSCRIPCIONES GRANDES; CON ALTO VOLÚMEN DE -- TRABAJO.
- B).- ADSCRIPCIONES MEDIANAS; CON MEDIANO VOLÚMEN - DE TRABAJO.
- C).- ADSCRIPCIONES PEQUEÑAS; CON MÍNIMAS NECESIDA- DES DE TRABAJO.

EN CONSECUENCIA, SE DEBERÁ TOMAR EN CUENTA:

- (A).- LA MAGNITUD DE LAS INSTALACIONES, Y NÚMERO - DE ACCESOS A LA CALLE.
- (B).- NATURALEZA O VOLÚMEN DE LOS SERVICIOS QUE -- PRESTA LA INSTITUCIÓN, EN EL LUGAR REQUERIDO.
- (C).- NÚMERO APROXIMADO DE PERSONAS QUE SE ATIENDE

DIARIAMENTE.

LA CANTIDAD DE PERSONAL Y EDECANES QUE SE REQUIEREN DEBERÁ CALCULARSE DE ACUERDO AL NÚMERO DE LOCALES NECESARIOS POR LA DISTRIBUCIÓN DE LAS NECESIDADES, POR LOS HORARIOS DE LAS LABORES QUE EXISTAN EN EL LUGAR Y POR LA CANTIDAD DE PÚBLICO QUE ACUDE A LA INSTITUCIÓN.

EL PERSONAL MÍNIMO QUE SE REQUIERE PARA INICIAR LA OPERACIÓN DEL SISTEMA ES:

CANTIDAD	FUNCION	TIEMPO
1	COORDINADOR DEL SISTEMA	COMPLETO
1	ANALISTA "A"	COMPLETO
1	ANALISTA "B"	COMPLETO
4	AGENTES DE INFORMACIÓN	MEDIO TIEMPO

EN MATERIA SECRETARIAL SE UTILIZARÁ EL PERSONAL DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL, EN CUANTO SE REQUIERA AUTONOMÍA Y LA CANTIDAD O CUANDO EL VOLÚMEN DE TRABAJO LO AMERITE, SE DEBERÁ AMPLIAR LOS REQUERIMIENTOS DE PER

SONAL COMO SON: SECRETARIAS, AUXILIARES, ASISTENTES, --  
ETC., EN SUS DIFERENTES ÁREAS.

### 3.2. PERFIL DESEADO

- (1) JEFATURA DE COORDINACIÓN. POR LAS FUNCIONES - QUE SE TIENEN, SE SUGIERE EL EMPLEO DE PERSONAL CON EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS EN ADMINISTRACIÓN, SOCIOLOGÍA, RELACIONES PÚBLICAS, PSICOLOGÍA, DERECHO, COMUNICACIÓN, PERIODISMO Y - ÁREAS AFINES.
  
- (2) ANALISTAS. CONOCIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, PARA LAS FUNCIONES DE CAPTACIÓN Y PRECESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN, ASÍ COMO LA EVALUACIÓN Y -- CONTROL CON ESTUDIOS A NIVEL TÉCNICO MEDIO.
  
- (3) AGENTES DE INFORMACIÓN. PARA PROPORCIONAR INFORMACIÓN DIRECTA AL PÚBLICO, SE RECOMIENDA VALERSE DE PERSONAL QUE CUMPLA CON LOS SIGUIENTES REQUISITOS: SEXO FEMENINO, BACHILLERATO O EQUIVALENTE, CON PERSONALIDAD (CAPACIDAD PARA RELACIONARSE, AMABILIDAD, CORTESÍA E INICIATIVA), PULCRAS EN SU APARIENCIA PERSONAL, CON AP TITUDES COMO: FACILIDAD DE PALABRA, MANEJO ADE CUADO DEL LENGUAJE, CAPACIDAD RETENTIVA (BUENA MEMORIA) Y DE ATENCIÓN, INTERESES SOCIALES Y - DE SERVICIO.



EL RECLUTAMIENTO Y LA PRESELECCIÓN DEBEN EFECTUARSE SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DEL INSTITUTO, SUJETÁNDOSE A PRUEBAS DE APTITUDES E INTERESES Y DE PERSONALIDAD, PASANDO LAS MÁS APTAS, POSTERIORMENTE A UNA ENTREVISTA -- CON EL COORDINADOR DE LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS, QUIEN DEBE DECIDIR, ACERCA DE QUIÉNES RESPONDAN MÁS ADECUADAMENTE A LAS NECESIDADES DEL PUESTO.

### 3.3. CURSILLOS PARA EL PERSONAL

LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DEBE SER TEORICO-PRÁCTICO Y REVISTE IMPORTANCIA ESENCIAL, PARA QUE SE PUEDA PROPORCIONAR UN MEJOR SERVICIO.

EN LOS PLANES DE CAPACITACIÓN DEBEN INCLUIRSE COMO MÍNIMO LOS SIGUIENTES CURSOS:

A NIVEL GENERAL:

(A) RELACIONES HUMANAS

(B) RELACIONES PÚBLICAS

(C) COMUNICACIÓN

(D) CONOCIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN, OBJETIVOS DEL MISMO.

(E) ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y POLÍTICA DE CADA UNIDAD, DIRECCIÓN, AREA QUE LO INTEGRAN.

(F) PRINCIPALES SERVICIOS QUE SE PROPORCIONA AL PÚBLICO.

A NIVEL ESPECIFICO:

(A) CONOCIMIENTO DEL SISTEMA DE LOS SERVICIOS DE -  
ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS.

(B) NORMAS PRÁCTICAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

(C) MANEJO DE MANUALES DE SERVICIOS AL PÚBLICO.  
MANEJO DE MANUALES DE TRÁMITES.  
MANEJO DE MANUALES DE INFORMACIÓN BÁSICA.

(D) UTILIZACIÓN DE DIRECTORIOS.

(E) UTILIZACIÓN DE PUBLICACIONES.

EL PERSONAL DEBERÁ CUIDAR SU PRESENTACIÓN, DADA LA  
IMPORTANCIA QUE TIENE LA IMAGEN DE QUIEN ATIENDE AL PÚBLICO.

LOS AGENTES DE INFORMACIÓN DEBEN ESTAR DEBIDAMENTE  
UNIFORMADAS A FIN DE PERMITIR FÁCIL IDENTIFICACIÓN POR  
PARTE DEL PÚBLICO QUE ASISTE AL INSTITUTO.

EL UNIFORME DEBERÁ INCLUIR LOS COLORES DISTINTIVOS  
DEL SISTEMA DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS QUE SE  
UTILIZAN A NIVEL NACIONAL POR LAS DEPENDENCIAS DEL SEC-

TOR PÚBLICO Y DESCENTRALIZADAS: EL ROJO, EL AZUL Y EL -  
BLANCO, ASÍ COMO EL GAFETE RESPECTIVO DEL INSTITUTO.

### 3.4. FUNCIONES Y RELACIONES ESPECIFICAS

PARA LA REALIZACIÓN DE LAS FUNCIONES MENCIONADAS, LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS REQUIEREN CONTAR CON UNA ESTRUCTURA MÍNIMA DEL SIGUIENTE TIPO:

- (A) COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS.
- (B) AREA DE CAPTACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN, INFORMACIÓN TELEFÓNICA Y -- POR CORRESPONDENCIA.
- (C) AREA DE ORIENTACIÓN, CONSECUCIÓN DE MEDIOS, INFORMACIÓN, QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

LAS COORDINACIONES QUE POR EL VOLÚMEN DE SUS ACTIVIDADES, PODRÁ, PREVIA CONSULTA CON LA COORDINACIÓN Y - EN SU CASO, CONTAR CON UNA ESTRUCTURA MAYOR, MÁS AMPLIA Y COMPLEJA, QUE CON EL TIEMPO Y FUNCIONANDO EL SISTEMA, SE PODRÁN HACER LAS MODIFICACIONES QUE SE ESTIMEN CONVENIENTES DE ACUERDO CON EL PROCESO DE EVALUACIÓN.

- (A) COORDINADOR (DE TIEMPO COMPLETO)

FUNCIONES ESPECÍFICAS.- DIRIGIR Y ORGANIZAR LAS ACTIVIDADES DE LAS ÁREAS A SU CARGO.

- (A) INFORMAR PERIÓDICAMENTE A LA SUPERIORIDAD ACERCA DE LOS RESULTADOS DE SUS ACTIVIDADES.
- (B) COORDINAR CON LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y DIRECCIONES QUE PROCEDAN, LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS CON EL FIN DE MANTENER SU EFICIENCIA DE MEJORARLAS SI ES POSIBLE.
- (C) SUPERVISAR EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA, A NIVEL CENTRAL Y DELEGACIONAL, OPERATIVO Y DE APOYO.
- (D) ADAPTAR EN LO POSIBLE LAS NORMAS RECOMENDADAS POR EL COMITE TECNICO CONSULTIVO DE UNIDADES DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS.
- (E) LAS RELACIONES SERÁ CON TODAS LAS ÁREAS DE LA INSTITUCIÓN, PARA CUBRIR LAS NECESIDADES DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y CANALIZAR A QUIEN CORRESPONDA, LAS QUEJAS, DE

NUNCIAS Y SUGERENCIAS QUE PERMITAN MEJORAR LOS SERVICIOS.

(F) RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES EXTRAMUROS, PARA COMPLEMENTAR SU TAREA.

(G) RELACIONES CON LA UNIDAD DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, RELACIONADAS CON LOS MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO, MANUALES DE SERVICIOS AL PÚBLICO Y PARA QUE PROPORCIONE APOYO TÉCNICO Y ASESORÍA PARA EL BUEN DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS.

(H) RELACIONES CON LA CONTRALORÍA INTERNA, EN CUANTO AL TRÁMITE ESPECÍFICO DE QUEJAS Y DENUNCIAS.

(B) ANALISTA "A" (DE TIEMPO COMPLETO)

CAPTACIÓN Y ACTUALIZACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN, ATENCIÓN SERVICIOS TELÉFONICOS Y POR CORRESPONDENCIA.

FUNCIONES ESPECÍFICAS.-

- (A) ESTABLECER Y MANTENER CONTACTO CON LAS --  
FUENTES DE INFORMACIÓN TANTO INTERNAS CO-  
MO EXTERNAS DEL INSTITUTO.
  
- (B) CAPTAR, PROCESAR Y ACTUALIZAR LA INFORMA-  
CIÓN QUE SE PROPORCIONA AL PÚBLICO Y ATEN-  
CIÓN DEL APARTADO POSTAL POR CORRESPONDEN-  
CIA.
  
- (C) TRANSMITIR LA INFORMACIÓN ACTUALIZADA A -  
LA COORDINACIÓN Y AL ÁREA DEL SISTEMA EN  
CUANTO A LAS QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGEREN-  
CIAS, RECEPCIÓN E INFORMACIÓN.
  
- (D) RELACIONES CON ANALISTA "B" EN TODO CUAN-  
TO SE NECESITE, Y CON LA COORDINACIÓN.
  
- (E) REALIZAR ENCUESTAS DE OPINION QUE SE PER-  
MITAN CONOCER CUAL ES EL GRADO DE SATIS--  
FACCIÓN DEL PÚBLICO POR LOS SERVICIOS PÚ-  
BLICOS OBTENIDOS O PARA RECOPIACIÓN DE -  
LA INFORMACIÓN BÁSICA Y ACTUALIZARLA.
  
- (F) ANALIZAR Y EVALUAR DE ACUERDO A LOS LINEA-  
MIENTOS ESTABLECIDOS, TANTO LAS QUEJAS Y  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, ACERCA DE LOS --



SERVICIOS, COMO DE INFORMACIÓN QUE PROPORCIONA LA DEPENDENCIA A LOS USUARIOS.

(G) FORMULAR RECOMENDACIONES, Y COORDINAR EL EQUIPO DE TRABAJO, PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO.

(H) UTILIZACIÓN DE MEDIOS DIRECTOS O INDIRECTOS PARA DAR A CONOCER EN FORMA LLAMATIVA, OBJETIVA E IMPACTANTE EN FOLLETO DE TIPO DE SERVICIOS QUE SE PROPORCIONAN EN EL INSTITUTO Y LOS TRÁMITES PARA SU OBTENCIÓN.

(I) RELACIONES CON LAS ÁREAS Y UNIDADES, UNIDAD DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS, ETC., PARA ESTAR EN CONDICIÓN DE OFRECER AL PÚBLICO UNA INFORMACIÓN VERAZ Y OPORTUNA.

(C) ANALISTA "B" (DE TIEMPO COMPLETO)

AREA DE RECEPCIÓN, INFORMACIÓN, QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

FUNCIONES ESPECÍFICAS.-

- (A) ATENDER AL PÚBLICO DIRECTA O TELÉFONICA--  
MENTE O CUANDO SEA EL CASO POR OTROS ME--  
DIOS QUE SIRVAN A DICHS PROPÓSITOS.
  
- (B) PROPORCIONAR INFORMES, Y ORIENTACIÓN SO--  
BRE SERVICIOS, FUNCIONARIOS, HORARIOS, --  
UBICACIÓN DE OFICINAS, REQUISITOS Y TRÁMI  
TES DEL INSTITUTO.
  
- (C) ASISTENCIA EN SU CASO, A QUIENES NO PUEDAN  
RESOLVER SUS GESTIONES EN FORMA INDEPEN--  
DIENTE.
  
- (D) DETECTAR Y CANALIZAR INTERNAMENTE ANTE --  
QUIEN CORRESPONDA ÁREAS, DIRECCIONES, UNI  
DADES, Y UNIDAD DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL PÚBLICO EN GE  
NERAL Y USUARIOS DE LOS SERVICIOS DEL --  
INSTITUTO.
  
- (E) RELACIONES CON EL ÁREA DE ANALISTA "A" Y  
CON LA COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS DE -  
ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS, ÁREAS,  
UNIDADES, DIRECCIONES Y OFICINAS DEL INS-  
TITUTO, ASÍ COMO CANALIZAR LAS QUEJAS Y -  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS A LOS -  
ÓRGANOS COMPETENTES,

(F) RELACIONES DE SERVICIOS DE ORIENTACIÓN, IN  
FORMACIÓN Y QUEJAS, CON EL SERVICIO DE CON  
SULTA TELEFÓNICA: "07"

(G) INFORMACIÓN TELEFÓNICA, USO DEL TELÉFONO  
DIRECTO, COMO MEDIOS DE INFORMACIÓN Y ---  
ORIENTACIÓN.

(H) NORMAS DE ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN.

(D) AGENTES DE INFORMACIÓN (MEDIO TIEMPO)

AREA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LOS MÓDULOS, O EN -  
EVENTOS ESPECIALES, O EN SERVICIOS DE CONSULTA TELEFÓNI  
CA O POSTAL, Y CAPTACIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCI  
CIAS.

#### 4. RECURSOS MATERIALES

PARA PODER OPERAR CON ÉXITO SE SEÑALAN A CONTINUACIÓN ALGUNOS DE LOS RECURSOS MATERIALES, MÍNIMOS PARA EL SISTEMA:

MOBILIARIO: MUEBLES DE RECEPCIÓN O ESCRITORIO.

BANCOS PARA RECEPCIÓN.

BUZÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS.

PORTA FOLLETERÍA.

EQUIPO: LÍNEAS TELEFÓNICAS CON SUS APARATOS.

A) LÍNEA DIRECTA.

B) EXTENSIÓN TELEFÓNICA DEL CONMUTADOR.

RELOJ CHECADOR.

MÁQUINAS DE ESCRIBIR.

FOLIADOR, ENGRAPADORA, PERFORADORA, TABLAS DE FIBRACEL, ETC.

MATERIAL DE APOYO: APARTADO POSTAL CONTRATADO CON LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES (CORREOS) PARA EL SERVICIO DE CORRESPONDENCIA.

FOLLETERÍA Y MATERIAL DIVERSO  
DE OFICINA, Y PAPELERÍA.

#### 4.1. UBICACION DE LOS LOCALES Y MODULOS DE ORIENTACION, INFORMACION Y QUEJAS

(1) ES NECESARIO CONTAR CON UN LUGAR DONDE SE CENTRALICE LA ACTIVIDAD DE LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS, EL CUAL SE DEBE UBICAR EN EL LUGAR MÁS CONVENIENTE DEL EDIFICIO CENTRAL DEL INSTITUTO (O DELEGACIÓN), DE ACUERDO A LAS DISPONIBILIDADES DE ESPACIO, PERO CUIDANDO SIEMPRE QUE LOS MÓDULOS DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, Y DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN AL PÚBLICO, SITUARLAS EN LAS ENTRADAS DEL PROPIO EDIFICIO (CENTRAL O DELEGACIONAL) Y, EN SU CASO SI ES REQUERIDO Y NECESARIO, EN LOS DEMÁS INMUEBLES DEL INSTITUTO DEPENDIENDO DEL NÚMERO DE PÚBLICO USUARIO POR ATENDER.

(2) PARA EVITAR DUPLICACIÓN DE ESFUERZOS Y APROVECHAR ESPACIO Y RECURSOS DISPONIBLES, EN OTRAS DEPENDENCIAS QUE CUENTEN CON SISTEMAS PARECIDOS SE PODRÁ PLANTEAR LA POSIBILIDAD DE UTILIZAR EL SERVICIO DE MANERA MUTUA Y COORDINADAMENTE POR EJEMPLO: IMSS - ISSSTE, D.D.F. S.G.R. Y V., (DELEGACIONES POLÍTICAS EN EL D.F.), --

CREA, FONATUR, Y SECRETARÍAS DE ESTADO CO  
MO SEP, ESTACIONES DEL METRO (STC).

PARA QUE EL LOCAL DE LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS, Y SUS MÓDULOS SEAN ADECUADOS, DEBEN TENER UN AMBIENTE ADECUADO QUE PROPICIE UNA FAVORABLE IMPRESIÓN AL PÚBLICO Y CONTRIBUYAN A BRINDARLE COMODIDAD Y CONFIANZA.

EN ALGUNOS CASOS SERÁ ACONSEJABLE INSTALAR EQUIPO DE MÚSICA AMBIENTAL EN LAS OFICINAS Y PASILLOS DE LA -- INSTITUCIÓN.

EN BASE A LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN SERÍA RECOMENDABLE LA UTILIZACIÓN Y DESARROLLO DE EQUIPO DE AUDIOVISUALES QUE PERMITAN LA PRESTACIÓN AUTOMÁTICA O SEMIAUTOMÁTICA DE SERVICIOS DE ORIENTACIÓN AL PÚBLICO (EN CONFERENCIAS, EXPOSICIONES, COLOQUIOS, ETC.), ASÍ COMO PANELES LUMINOSOS QUE DESCRIBAN SECUENCIA DE TRÁMITES, CARRUSELES DE DIAPOSITIVAS O ARCHIVOS DE MICROFILMS QUE AL PROYECTARLAS FACILITEN LA COMPRESIÓN DE LOS SERVICIOS Y FUNCIONES DE LA INSTITUCIÓN.

#### 4.2. MOBILIARIO Y EQUIPO

ES CONVENIENTE HACER UN ESTUDIO DEL MOBILIARIO QUE SE UTILICE, YA QUE ÉSTE DEBE RESPONDER A LAS NECESIDADES DEL SERVICIO QUE SE BRINDA AL PÚBLICO, Y AL NÚMERO DE PERSONAS QUE SE ATIENDEN.

ES NECESARIO CONTAR CON UN MUEBLE EXPROFESO CUYO DISEÑO SERÁ A CRITERIO DEL COORDINADOR DE LOS SERVICIOS, CONTANDO CON GAVETAS Y LUGAR PARA LA GUARDA DE MATERIAL DE APOYO, Y EN DONDE EL PÚBLICO PUEDA ESCRIBIR COMODAMENTE.

LO ANTERIOR ESTARÁ LIMITADO POR LAS NECESIDADES DE LOS LUGARES DE QUE SE TRATE.

ES NECESARIO CONTAR CON UNA SILLA O BANCO DE PREFERENCIA DE MADERA, PARA USARSE CON EL MUEBLE ANTERIORMENTE MENCIONADO.

- (A) SERÁ NECESARIO PAPELERÍA EN GENERAL, UN FOLIADOR Y UN FECHADOR. (AL RECIBIR POR ESCRITO LAS QUEJAS Y DENUNCIAS).
- (B) SERÁ NECESARIO CONTAR CON UN APARATO TELEFÓNICO CON EXTENSIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA, BLOQUEANDO EL SERVICIO LADA CON UN APARATO PROTECTOLADA.
- (C) EN LOS MÓDULOS DEBERÁ INSTALARSE UN BUZÓN DE SUGEREN --



CIAS O QUEJAS, COMO IMPLEMENTO AUXILIAR DE SERVICIOS -  
AL PÚBLICO.

(D) DISPONER DE EQUIPO DE SONIDO CON MICRÓFONO, Y 3 CORNETAS, CUANDO ASÍ LO AMERITE EL SERVICIO.

### 4.3. PRESUPUESTO DEL SISTEMA A NIVEL CENTRAL

UNA APROXIMACIÓN SOLAMENTE SE PODRÁ DAR RESPECTO -  
AL CÁLCULO DE GASTOS QUE SE TENDRÁN QUE DEROGAR EN EL -  
HORIZONTE DE 12 MESES; ABSORVIENDO LOS GASTOS DE IMPLAN-  
TACIÓN DEL SISTEMA COMO GASTOS PERMANENTES O DE INVER--  
SIÓN, Y QUE CON UN BUEN MANTENIMIENTO DUREN Y RINDAN LA  
MÁXIMA UTILIDAD.

#### (1) PRESUPUESTO DE INVERSIÓN:

##### (A) MOBILIARIO

	<u>CANTIDAD</u>	<u>PRECIO UNITA.</u>	<u>PRECIO TOTAL</u>
--	-----------------	----------------------	---------------------

(1) MUEBLE DE RECEPCION	2	\$ 100,000.00	\$ 200,000.00
(2) BANCOS PARA RECEPCION	2	20,000.00	40,000.00
(3) BUZÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS	4	25,000.00	100,000.00
(4) PORTA FOLLETERÍA	4	2,500.00	10,000.00

##### (B) EQUIPO

(1) LÍNEAS TELEFONICAS CON SUS APARATOS	2	85,000.00	170,000.00
---	---	-----------	------------

	<u>CANTIDAD</u>	<u>PRECIO UNITA.</u>	<u>PRECIO TOTAL</u>
(2) MÁQUINAS DE ESCRIBIR	2	\$ 80,000.00	\$ 160,000.00
(3) APARTADO POSTAL EN EL SERVICIO DE CORRESPONDENCIA	1	500.00	6,000.00
(4) EQUIPO DE SONIDO Y MICROFONO Y 3 CORNETAS	1	200,000.00	200,000.00

(2) PRESUPUESTO OPERATIVO:

(A) RECURSOS HUMANOS	<u>CANTIDAD</u>	<u>MENSUAL</u>	<u>12 MESES</u>
(1) COORDINADOR (TIEMPO COMPLETO)	1	\$ 90,000.00	\$ 1'080,000.00
(2) ANALISTA (TIEMPO COMPLETO)	2	120,000.00	1'440,000.00
(3) EDECANES	2	90,000.00	1'080,000.00
(B) MATERIAL DE APOYO			
(1) FOLLETERÍA, TRIPULACIONES, FORMATOS, ETC.	-	150,000.00	150,000.00

	<u>CANTIDAD</u>	<u>MENSUAL</u>	<u>12 MESES</u>
(2) PAPELERÍA EN GENERAL	-	\$ 25,000.00	\$ 25,000.00
(3) FOLIADOR	2	6,000.00	12,000.00
(4) REJOR CHE CADOR	2	45,000.00	90,000.00
(5) ENGRAPADO RAS	2	2,000.00	4,000.00
(6) PERFORADO RAS	2	500.00	1,000.00
(7) TABLAS DE FIBRACEL (TOMA NO- TAS).	4	500.00	2,000.00
(8) MANTENI- MIENTO -- (UTILES - DE LIMPIE ZA, ESCO- BAS, GER- GAS, CUBE TAS, PIN- TURA Y -- BROCHAS, ETC.)	2	5,000.00	10,000.00

T O T A L : \$ 3'816,000.00

NOTA: EN ÉSTE PRESUPUESTO, NO SE TOMA EN CUENTA A  
LAS DELEGACIONES.

## 5. RECEPCION Y DIFUSION DEL SISTEMA

- (1) EN CASO DE QUE LA CAPTACIÓN DE LAS SUGERENCIAS U OPINIONES SE REALICE ES UNA ÁREA DIFERENTE, ES NECESARIO CONTAR CON DICHA INFORMACIÓN, SE SEGUIRÁN LOS LINEAMIENTOS A LA RECEPCIÓN DE SU GERENCIAS, MEDIANTE EL BUZÓN O DIRECTAMENTE.
  
- (2) EN CUANTO A LA RECEPCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS SE ACORDARÁ CON LA UNIDAD DE CONTRALORÍA INTERNA Y LA UNIDAD DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS PARA QUE DE COMÚN ACUERDO SE ESTABLEZCAN LAS BASES DE COOPERACIÓN PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS DE -- ACUERDO A LAS ATRIBUCIONES CONFERIDAS. POR LO QUE PARA NO ENTRAR EN DETALLES, ÚNICAMENTE EN PRINCIPIO, RECIBIREMOS O CAPTEREMOS POR MEDIOS ESCRITOS Y FORMALS, MEDIANTE UN RELOJ CHECA-- DOR, DEL DÍA, LA HORA Y CON EL LOGOTIPO DEL -- INSTITUTO Y LA UNIDAD O UNIDADES INTERESADAS. LAS QUEJAS Y DENUNCIAS QUE LA CIUDADANIA EN -- EJERCICIO DE SUS DERECHOS, COMO USUARIO Y/O PÚ Blico EN GENERAL, QUIERAN INTERPONER ANTE LA - CONTRALORÍA INTERNA, SUS QUEJAS O DENUNCIAS.

EL MEDIO DE COMUNICACIÓN CON EL PERSONAL Y PÚBLICO

USUARIO SERÁ:

- (A) POR CORREO
- (B) POR TELÉFONO
- (C) POR TELEGRAFO
- (D) EN FORMA PERSONAL

LO ANTERIOR SIN MENOSCABO DE QUE UNA QUEJA O DENUN-  
CIA PUEDA SER EL BUZÓN RESPECTIVO DE SUGERENCIAS Y QUE-  
JAS; EL MEDIO UTILIZADO PARA EFECTUARLO TOMANDO LAS ME-  
DIDAS NECESARIAS PARA QUE DICHO MEDIO RESULTE EFECTIVO,  
SIN ENTRAR A MAYORES DETALLES, YA QUE ES NECESARIO CON-  
TAR CON FORMATOS ESPECIALES Y DISEÑAR UN PROCEDIMIENTO  
PRÁCTICO, SENCILLO Y CLARO, PARA EVITAR BUROCRACIA Y --  
PÉRDIDA DE TIEMPO, Y QUE EL USUARIO Y PÚBLICO EN GENE--  
RAL TENGA CONFIANZA DE QUE POR ÉSTE MEDIO SUS QUEJAS Y  
DENUNCIAS SE ATIENDEN E INVESTIGAN Y SE LE DA UNA SOLU-  
CIÓN A SU INCONFORMIDAD.

UNA VEZ QUE EL SISTEMA ESTÉ FUNCIONANDO CON EL MÍ-  
NIMO DE ERRORES Y ESTÉ EN CONDICIONES DE HACER FRENTE A  
LAS MAYORES EVENTUALIDADES Y CONTRATIEMPOS SE CONSIDERA  
CONVENIENTE HACER UNA CAMPAÑA MASIVA DE DIFUSIÓN DE LOS

MÓDULOS DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS, A LA VÉZ DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL INSTITUTO A NIVEL NACIONAL, NO SOLAMENTE A LAS ÁREAS DENTRO DE LA INSTITUCIÓN, O EXTRA-MUROS EN OTRAS INSTITUCIONES, A TRAVÉS DE SEMINARIOS DE PROMOCIÓN QUE INFORMEN Y ORIENTEN EN FORMA AMPLIA, PROPICIANDO UN CAMBIO DE ACTITUD. UTILIZANDO MEDIOS MASIVOS DE COMUNICACIÓN: RADIO, TELEVISIÓN Y -- PRENSA.

## NOTAS BIBLIOGRAFICAS

- 1.- SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, LEY ORGANICA DE LA ADMINIS--  
TRACIÓN PÚBLICA FEDERAL (MÉXICO, TALLERES GRÁFICOS DE -  
LA NACIÓN, 1980) P. 8
- 2.- - CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXI--  
CANOS, 1A. EDICIÓN, MÉXICO, EDITORIAL PORRÚA, 1979. P 11
- 3.- SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, DECRETO PRESIDENCIAL POR EL  
QUE SE DISPONE QUE LAS SECRETARÍAS DE ESTADO, DEPARTA--  
MENTOS, ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS Y EMPRESAS DE PARTI  
CIPACIÓN ESTATAL, DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL,  
PROCEDAN A ESTABLECER, SISTEMAS DE ORIENTACIÓN E INFORMA  
CIÓN AL PÚBLICO. MÉXICO, DIARIO OFICIAL DE LA FEDERA--  
CIÓN, 1973.
- 4.- SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, DECRETO PRESIDENCIAL POR ME--  
DIO DEL CUAL LAS DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚ--  
BLICA CENTRALIZADA Y ENTIDADES DE LOS ORGANISMOS DESCEN  
TRALIZADOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PARAESTATAL, --  
REALICEN LOS ACTOS QUE LEGAL Y ADMINISTRATIVAMENTE PRO-  
CEDAN PARA ESTABLECER UN SISTEMA DE ORIENTACIÓN, INFOR-  
MACIÓN Y QUEJAS, A FIN DE FACILITAR EL TRÁMITE, GES-  
TIÓN Y SOLUCIÓN DE LOS ASUNTOS QUE EL PÚBLICO PLANTEE -  
ANTE ELLA Y PROMOVER LA PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE



LOS USUARIOS QUE PRESTA. MÉXICO, DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN, 1977.

- 5.- INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS. REGLAMENTO INTERIOR, UNIDAD DE SERVICIOS JURÍDICOS. MÉXICO, 2A. EDICIÓN, 1983.
- 6.- NARANJO CARMEN, LAS RELACIONES PÚBLICAS EN LAS INSTITUCIONES. CARACAS, VENEZUELA, SERIE: ASPECTOS HUMANOS - DE LA ADMINISTRACIÓN NO. 132.. INSTITUTO CENTRO AMERICANO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (ICAP), 2A. EDICIÓN, 1977. PP. 63 A 69.
- 7.- OP. CIT. REGLAMENTO INTERIOR INEA.
- 8.- ORGANIGRAMAS DE ORGANIZACIÓN, PROPUESTAS PARA LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS, (SE PUEDEN VARIAR, SEGÚN LOS REQUERIMIENTOS MÍNIMOS PARA PODER FUNCIONAR EL SISTEMA).
- 9.- COORDINACIÓN DE ESTUDIOS ADMINISTRATIVOS. COPIAS Y DIBUJOS RELATIVOS AL ÁMBITO DE OPERACIÓN DEL SISTEMA MÉXICO, EDITADOS POR LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA, 1977.
- 10.- COORDINACIÓN DE ESTUDIOS ADMINISTRATIVOS. FORMATOS --

PROPUESTOS PARA LA CAPTURA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL -  
SUBSISTEMA. MÉXICO, EDITADOS POR LA PRESIDENCIA DE LA -  
REPÚBLICA, 1977. ( GUÍA TÉCNICA, SUBSISTEMA DE QUEJAS Y  
SUGERENCIAS PP-17-20) COORDINACIÓN DE ESTUDIOS ADMVOS.

11.- FORMATOS PROPUESTOS PARA LA CAPTURA DEL SUBSISTEMA DE DE  
NUNCIAS Y RESPONSABILIDADES.

## CONCLUSIONES

### RELACIONADAS CON EL CAPÍTULO PRIMERO:

- 1.- EL SISTEMA POLÍTICO-ADMINISTRATIVO-JURÍDICO - EN MÉXICO, ESTÁ CORRUMPIDO Y SÓLO UNA ACCIÓN DRÁSTICA Y FRONTAL LE PERMITIRÁ QUE ESTE PAÍS SALGA ADELANTE.
- 2.- SE DEBERÁ LUCHAR CONTRA TODA ACTITUD DE PREPO<sub>U</sub>TENCIA O DE AUTORITARISMO POR PARTE DE LOS -- SERVIDORES PÚBLICOS.
- 3.- SE DEBERÁ LUCHAR POR ESE PEQUEÑO DERECHO DE - IGUALDAD DE TRATO, PORQUE NO HAY EQUIDAD DE - TRATO ENTRE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y EL CIU- DADANO COMÚN, PROPICIANDO LA CORRUPCIÓN.
- 4.- LA SOCIEDAD MEXICANA TIENE DERECHO A EXIGIR - HONESTIDAD A LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

### RELACIONADAS CON EL CAPÍTULO SEGUNDO:

- 1.- LOS DETENTADORES DE MAYOR Y MEJOR INFORMACIÓN SABEN QUE LES PROCURA PODER; PUES INFORMAR, - FORMAR, CONFORMAR, ORIENTAR, CONDU<sub>U</sub>CIR, Y AVAN ZAR SON TÉRMINOS COMPLEMENTARIOS SIEMPRE PRE- SENTES EN LAS TAREAS DEL SERVIDOR PÚBLICO, --

QUIENES DEBEN ESTAR AL SERVICIO DEL PUEBLO.

- 2.- SE DEBERÁ TOMAR LA RESPONSABILIDAD DE ESTABLECER UNA COMUNICACIÓN ENTRE GOBERNANTE Y GOBERNADO PARA QUE SE OBTENGAN RESULTADOS CONCRETOS Y CIERTOS.
- 3.- LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA Y PARAESTATAL DEBERÁ CONTAR CON SISTEMAS CUYA FUNCIÓN PRINCIPAL DEBERÁ CONSISTIR EN DAR A CONOCER A LA POBLACIÓN LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES CONSIGNADOS EN SUS RESPECTIVAS ATRIBUCIONES; SUS CARACTERÍSTICAS, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN.
- 4.- REGLAMENTAR EL SERVICIO SOCIAL DE PASANTES PARA QUE LOS MISMOS PUEDAN COADYUVAR EN MÓDULOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL PÚBLICO EN LAS DIFERENTES ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA RELACIONADOS CON SU CARRERA Y DE ESTA MANERA COADYUVAR A RESOLVER LA PROBLEMÁTICA SOCIAL A NIVEL FEDERAL, ESTATAL Y MUNICIPAL.

RELACIONADAS CON EL CAPÍTULO TERCERO:

- 1.- EL ESTADO MEXICANO COMO SISTEMA POLÍTICO DE-

BE EVITAR HACER CAMBIOS EN LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS PARA EVITAR OTORGARSE PODERES CASI ILIMITADOS EN MATERIA ECONÓMICA, CAUSA INNEGABLE DE LA INMORALIDAD DE FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS PÚBLICOS.

2.- LOS CIUDADANOS MEXICANOS DESEAN VIVIR EN UN ORDEN JURÍDICO ESTABLE QUE LES GARANTICE SU PATRIMONIO Y DERECHOS INDIVIDUALES, POLÍTICOS Y SOCIALES POR PARTE DEL GOBIERNO MEXICANO.

(A) DE TODOS ES SABIDO QUE ES EL FACTOR DETERMINANTE EN EL PROGRESO DE ESTADOS UNIDOS ES UN ORDEN JURÍDICO ESTABLE QUE GARANTIZA LOS DERECHOS DE PROPIEDAD PATRIMONIAL Y LA LIBERTAD DE LOS CIUDADANOS.

(I) EN MÁS DE 200 AÑOS DE VIGENCIA, LA CONSTITUCIÓN NORTEAMERICANA HA SIDO MODIFICADA 28 VECES. MIENTRAS QUE LA CONSTITUCIÓN MEXICANA EN 68 AÑOS DE VIGENCIA, LA HAN MODIFICADO 314 VECES, (FUENTE: LIC. LUIS PASOS DE LA TORRE, NOVEDADES, MÉXICO, 19-2-85, P 5).

(II) TAN SÓLO EN LOS PRIMEROS 2 AÑOS DEL -

ACTUAL GOBIERNO MEXICANO LA CONSTITUCIÓN, HA SUFRIDO MÁS CAMBIOS -33- -- QUE TODOS LOS AFECTADOS DURANTE MÁS- DE 200 AÑOS EN ESTADOS UNIDOS.

(B) SOLAMENTE QUIEN DESCONOZCA LA REALIDAD - JURÍDICA, POLÍTICA Y ECONÓMICA DE MÉXICO, PODRÍA AFIRMAR QUE NUESTROS GOBERNANTES- SON RESPETUOSOS DE LA CONSTITUCIÓN. ACU- DEN A ELLA Y LA PONEN POR DELANTE CUANDO CONVIENE A SUS INTERESES. Y LA PISOTEAN Y MODIFICAN CUANDO NO VA DE ACUERDO CON- SUS DESEOS DE CONCENTRAR MÁS PODER Y RI- QUEZA.

3.- EL CLIMA DE INSEGURIDAD JURÍDICA EN LA CIU- DAD Y EL CAMPO SE DERIVAN DE LOS CONSTANTES- CAMBIOS A LA CONSTITUCIÓN, QUE CADA DÍA LE - OTORGAN MAYORES PODERES AL GOBIERNO Y LIMITA MÁS LAS ACTIVIDADES DE LOS GOBERNADOS.

4.- QUE EL DERECHO DE PETICIÓN, CONCEDIDO EN LA- CONSTITUCIÓN A NIVEL FEDERAL SE REGLAMENTE - TOMANDO EN CONSIDERACIÓN TODAS LAS ALTERNATI- VAS PARA EVITAR LA CORRUPCIÓN Y OCULTAMIE- TOS.

## RELACIONADAS CON EL CAPÍTULO CUARTO:

- 1.- QUE ES NECESARIO UNA AYUDA JURÍDICA MÁS EFICAZ EN EL MEDIO RURAL Y URBANO A LA CLASE MARGINADA, PARA QUE NO SEAN OBJETO DE EXPLOTACIÓN Y ABUSOS DE TODO TIPO.
  
- 2.- PARA QUE UN SISTEMA DE ORIENTACIÓN INFORMACIÓN Y QUEJAS, OPERE CON ÉXITO ES NECESARIO TRABAJAR DE CARA AL PÚBLICO, AL PUEBLO, AL CIUDADANO Y BASADOS EN LOS LINEAMIENTOS JURÍDICOS Y APEGADOS A DERECHO SIN COMETER ARBITRARIEDADES NI PERMITIR QUE LOS COMETAN Y ASÍ NO DAR PAUTA A LOS ABUSOS QUE MUCHAS VECES QUEDAN IMPUNES Y EVITAR EN EL FUTURO UN ROMPIMIENTO DEL ORDEN SOCIAL.
  
- 3.- QUE LA ACTUAL CRISIS ECONÓMICA ES UN PRODUCTO DE LA CORRUPCIÓN BUROCRÁTICA, DE ENRIQUECIMIENTO ILEGÍTIMOS, DE FRAUDES, DE NEGOCIOS ILÍCITOS, DE ABUSOS DE AUTORIDADES VENALES, DE ARBITRARIEDADES SIN FIN, SEAN ATACADOS EN LA RAÍZ MISMA DE SU ORIGEN A TRAVÉS DE MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y QUEJAS, POR QUE SI AL PRINCIPIO NO SE LE DETIENE AL CORRUPTO DESPUÉS ES DEMASIADO TARDE, CUANDO EL DAÑO AL PAÍS ES MUY GRANDE Y SE SUMEN MI

LLONES DE PESOS QUE A TODOS LOS MEXICANOS NOS TOCARÁ PAGAR.

- 4.- PROPUGNAR POR QUE SEAN EXHIBIDAS A LA LUZ PÚBLICA LAS DECLARACIONES PATRIMONIALES - DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS PARA QUE EL -- PUEBLO SE PUEDA DAR CUENTA CON CUANTO EN-TRAN Y CON CUANTO SALEN LOS SERVIDORES PÚ- Blicos Y NO SÓLO SEA POTESTATIVO DEL GO--BIERNO (SECRETARÍA FEDERAL DE LA CONTRALO- RÍA) PODER DARSE CUENTA DE LOS ILÍCITOS O IRREGULARIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLI--COS QUE MUCHAS VECES SON VENGANZAS POLÍTI- CAS.

RELACIONADAS CON EL CAPÍTULO QUINTO:

- 1.- AUNQUE APARENTEMENTE SE PRESUMA UNA VIOLA- CIÓN A LAS GARANTÍAS INDIVIDUALES Y AL DE- RECHO AL TRABAJO SERÍA CONVENIENTE QUE LA SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA DE LA FEDERA- CIÓN, MANEJÁRA UN LISTADO A TRAVÉS DE COM- PUTADORA PARA DAR A CONOCER LOS NOMBRES - DE LOS INVOLUCRADOS EN ILÍCITOS Y CORRUP- TELAS DE TODO TIPO, PARA EVITAR QUE AL- -GUIEN QUE HAYA SIDO CESADO EN UN LUGAR, - CONSIGA EMPLEO EN OTRO, PERJUDICANDO A LA



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y AL PUEBLO, POR LO QUE SI SOLICITA CUALQUIER DEPENDENCIA O ENTIDAD ADMINISTRATIVA EL VISTO BUENO DE LA CONTRALORÍA DE LA FEDERACIÓN ANTES DE CONTRATAR PERSONAL DE NUEVO INGRESO, SE EVITARÍA CONTINUAR CON DICHA LACRA, LO ANTERIOR OPERARÍA EN LOS CASOS DE ILÍCITOS COMETIDOS POR POLICIAS Y JUDICIALES, EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS Y FUNCIONARIOS DE BAJO, MEDIO Y ALTO NIVEL EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL, PARA QUE LAS PERSONAS CORRUPTAS NO VUELVAN A TENER ACCESO DE NUEVA CUENTA, DONDE CAUSARON TANTO DAÑO Y NO LO VUELVAN A CAUSAR JAMÁS.

- 2.- LA INSTAURACIÓN DE SERVICIOS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN AL PÚBLICO POR TODAS LAS INSTITUCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN, COADYUVARÍA EN GRAN MEDIDA A TENER MENOS PÉRDIDAS DE HORAS-HOMBRE Y AUMENTARÍA LA PRODUCCIÓN DE LOS TRABAJADORES PORQUE NO TENDRÍAN QUE PERDER TANTO TIEMPO PARA LOGRAR UN SERVICIO, FACILITANDO LOS TRAMITES Y DANDO OPORTUNIDAD A LOS GOBERNADOS DE EXPRESAR SU OPINIÓN Y PODER CREAR O MODIFICAR ESTRUCTURAS, PUES EN ÚLTIMA INSTANCIA-

SERÁN SERVICIOS DIRIGIDOS AL PÚBLICO, ES DECIR A ELLOS MISMOS.

3.- EL GOBIERNO DEBE DEJAR DE MONOPOLIZAR EL PAPEL, PUES DE ESTA FORMA COARTA LA LIBERTAD-  
DE EXPRESIÓN A PERIODISTAS Y EN ÚLTIMA INS-  
TANCIA A TODO GOBERNADO, Y EVITAR QUE SERVID  
DORES PÚBLICOS SE CONVIERTAN EN COMERCIAN--  
TES UTILIZANDO SU PUESTO PÚBLICO.

4.- EL GOBIERNO DEBE DEJAR DE MONOPOLIZAR LA ADMINISTRACIÓN Y POLÍTICAS DE PERIÓDICOS, RE-  
VISTAS, ESTACIONES DE RADIO Y DE TELEVISIÓN,  
POR SI MISMO O A TRAVÉS DE CONOCIDOS MIEM--  
BROS DE LA FAMILIA REVOLUCIONARIA PORQUE LA  
LIBERTAD DE PRENSA, DE PETICIÓN Y LAS GARANTÍAS  
INDIVIDUALES, SOCIALES Y POLÍTICAS DE-  
BEN MANTENERSE IRRESTRICTAS EN MÉXICO, NUES-  
TRA PATRIA DEBE ASPIRAR A CONVERTIRSE ALGÚN  
DÍA EN UNA DEMOCRACIA, NO EN UN ESTADO TOTALITARIO  
Y ABSORBENTE, COMUNISTA O FASCISTA.

## BIBLIOGRAFIA GENERAL

- COSSIGOLI, ARMANDO, "ASPECTOS IDEOLÓGICOS EN LA TEORÍA Y EN ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN". REVISTA MEXICANA DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES. UNAM. NÚMEROS: 86-87, 1976-77.
- SOMARIA, JUAN, "LA COMUNICACIÓN Y EL MODELO TRASNACIONAL". REVISTA, NUEVA SOCIEDAD, NÚMERO 38, SEPTIEMBRE-OCTUBRE, 1978 P. 32-42
- GUEBÓN, JULIETA Y MARIO MARTÍNEZ SILVA. "LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MEXICANA Y EL CAMBIO SOCIAL". REVISTA MEXICANA DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES, NÚMERO 192, 1978, P. 79-86.
- RETCHKIMAN K. BENJAMÍN. "ASPECTOS ESTRUCTURALES DE LA ECONOMÍA PÚBLICA", MÉXICO, UNAM. 1975. P. 223 (TEXTO UNIVERSITARIO).
- BASDRESCH PARDO MIGUEL. "LA COMUNICACIÓN ALTERNATIVA EN EL CONTEXTO DE LA CULTURA POPULAR", MÉXICO, 1982, P 19.
- INVARTE, ESTEBAN, "LA COMUNICACIÓN SOCIAL EN LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS", MÉXICO, PONENCIA II REUNIÓN NACIONAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL EN EL MÉXICO RURAL. MÉXICO, CENAPRO 1979 P. 15 Y 55.

- BERAND LOZANO, JOSÉ LUIS, "TIEMPO LIBRE Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN, MÉXICO, UNAM. 1977. TESIS FACULTAD CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES. UNAM, P. 115 Y 55
  
- GRANADOS CHAPA, MIGUEL ANGEL. "COMUNICACIÓN SOCIOLOGICA, - COMO ALTERNATIVA DEL OPRIMIDO". EN ESTUDIOS DEL TERCER MUNDO COMUNICACIÓN VOLÚMEN 3, NÚMERO 3, 1980, PP. 119-130.
  
- ARGUMEDO, ALCIRA, "EVOLUCIÓN DE LAS RELACIONES EN EL DERE-- CHO A LA INFORMACIÓN Y NUEVO ORDEN MUNDIAL DE LAS COMUNICA-- CIONES Y LA INFORMACIÓN". MÉXICO, 1981, PP. 35-37.
  
- HERNÁNDEZ POSÓN, ANA MARÍA. "MITTERRAND, EL CAMBIO Y LA -- PRENSA MEXICANA, MÉXICO, UNAM. 1981, PP. 120-132.
  
- REYES MATA, FERNANDO, "NUEVO ORDEN INFORMATIVO, PARTICIPA-- CIÓN Y CAMBIO EN LA ESTRUCTURA COMUNITARIA". MÉXICO, 1978, PP. 22-29.
  
- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS. MÉ-- XICO, 1984, EDITORIAL PORRÚA, 64A. EDICIÓN.
  
- LEY ORGANICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL, MÉXICO, EDITORIAL PORRÚA, 1984, 10A. EDICIÓN.
  
- LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS,

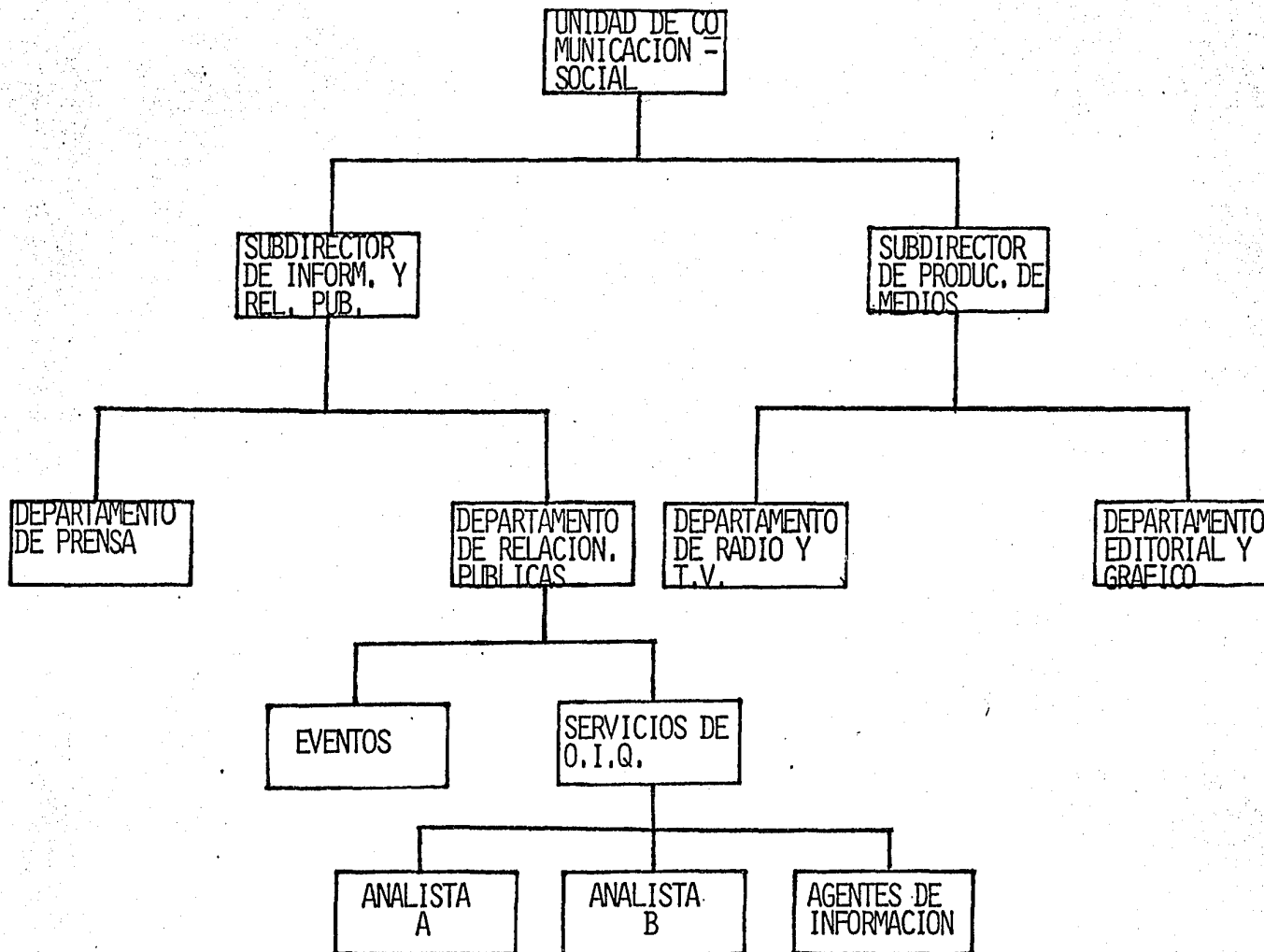
SECOGEF, 1984.

- SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, DECRETOS DE 1973 Y 1977, RESPECTO A LA CREACIÓN DE LAS UNIDADES DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS AL PÚBLICO.
- NARANJO CARMEN, "LAS RELACIONES PÚBLICAS, EN LAS INSTITUCIONES". CARACAS, VENEZUELA. 2A. EDICIÓN, 1977, PP. 63-69.
- REGLAMENTO INTERIOR DEL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS. UNIDAD DE SERVICIOS JURÍDICOS, MÉXICO 2A. EDICIÓN, 1983.
- MANUALES Y ORGANOGRAMAS DE LAS GUÍAS TÉCNICAS DE LA COORDINACIÓN DE ESTUDIOS ADMINISTRATIVOS, PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA, MÉXICO, 1977.

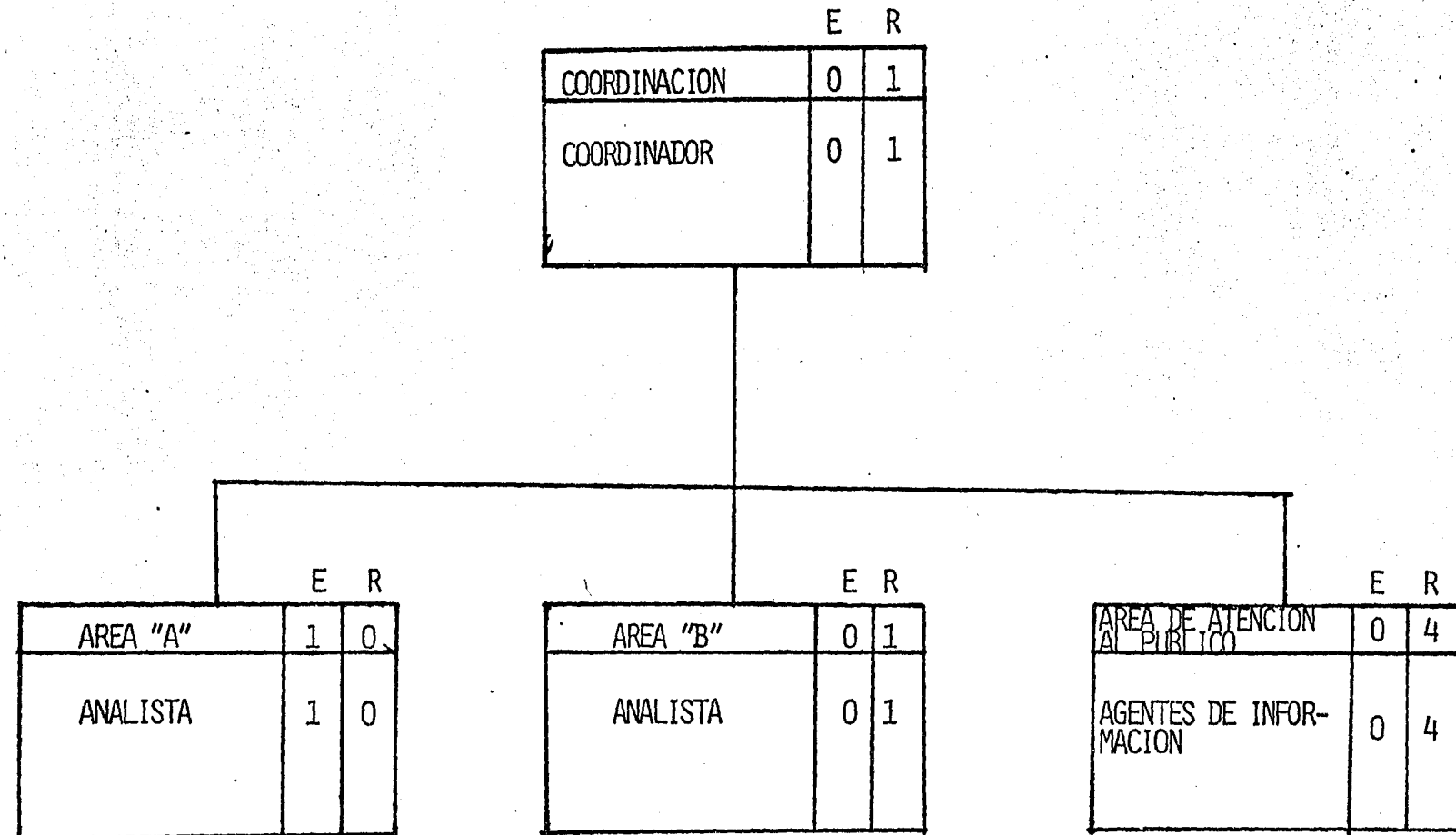
ANEXO UNO ( 8 )

ESTRUCTURA ORGANICA

ORGANOGRAMA GENERAL  
UNIDAD DE COMUNICACION SOCIAL



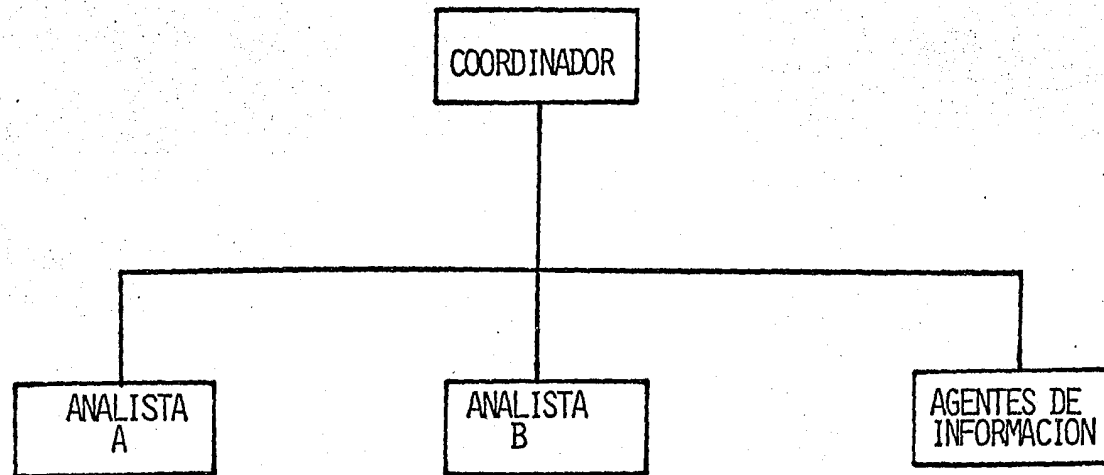
# ORGANOGRAMA DE INTEGRACION DE PUESTOS, PLAZAS Y UNIDADES



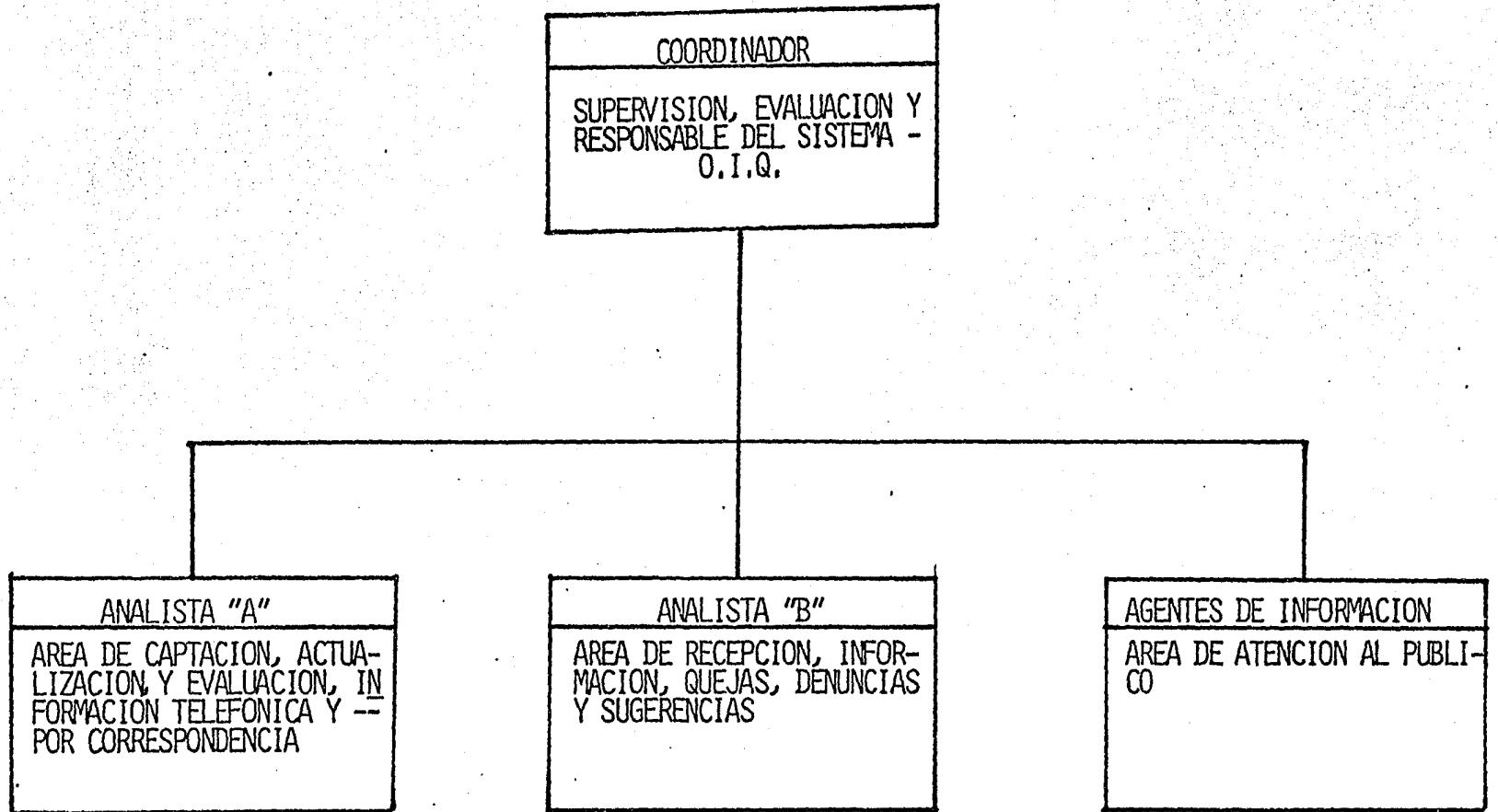
E= EXISTENTES  
R= REQUERIDOS



ORGANOGRAMA ESTRUCTURAL  
SERVICIOS DE ORIENTACION, INFORMACION Y QUEJAS



# ESTRUCTURA ORGANICA DE LOS SERVICIOS DE ORIENTACION, INFORMACION Y QUEJAS



ANEXO DOS ( 9 )

FORMATOS PARA CAPTACION  
DE QUEJAS Y SUGERENCIAS



INSTITUTO NACIONAL  
PARA LA EDUCACION  
DE LOS ADULTOS

DEMANDA CIUDADANA

UNIDAD DE COMUNICACION SOCIAL

FOLIO:

FECHA

\_\_\_\_ DIA \_\_\_\_ MES \_\_\_\_ AÑO

1. DATOS DE LA PERSONA QUE PRESENTA LA DEMANDA CIUDADANA

APELLIDO PATERNO

APELLIDO MATERNO

NOMBRE (S)

TELÉFONO

SEXO

M  
 F

EDAD

Ocupación

¿SE IDENTIFICÓ?

SI  NO

IDENTIFICACIÓN

2. CARACTERÍSTICAS DE LA DEMANDA CIUDADANA QUEJA - DENUNCIA

FECHA EN QUE OCURRIERON  
LOS HECHOS

HORA APROXIMADA:

LUGAR:

DATOS APORTADOS (NOMBRES, ADSCRIPCIÓN DE LOS EMPLEADOS IMPLICADOS)

MEDIO DE CAPTACIÓN:

PERSONAL  TELÉFONO  CORREO  OTROS

3. DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA-DENUNCIA

DEMANDANTE

RECEPTOR

HORA DE COMUNICACION

FIRMA

NOMBRE Y FIRMA



INSTITUTO NACIONAL  
PARA LA EDUCACION  
DE LOS ADULTOS

UNIDAD DE COMUNICACION SOCIAL

UNIDAD RECEPTORA:

AGENTE DE INFORMACION:

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

1.1. NOMBRE:

\_\_\_\_\_  
APELLIDO PATERNO

\_\_\_\_\_  
APELLIDO MATERNO

\_\_\_\_\_  
NOMBRE (S)

1.2. SEXO

M

F

1.3. EDAD \_\_\_\_\_

AÑOS \_\_\_\_\_

1.4. DOMICILIO \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
CALLE

\_\_\_\_\_  
NÚMERO

\_\_\_\_\_  
COLONIA

\_\_\_\_\_  
CÓDIGO POSTAL

\_\_\_\_\_  
DELEGACIÓN

\_\_\_\_\_  
ENTIDAD FEDERATIVA

\_\_\_\_\_  
TELÉFONO

2. CARACTERÍSTICA DE LA QUEJA O SUGERENCIA.

2.1. ASUNTO

QUEJA

SUGERENCIA

2.2. FECHA DE RECEPCIÓN

\_\_\_\_\_  
DÍA

\_\_\_\_\_  
MES

\_\_\_\_\_  
AÑO

2.3. MEDIO DE CAPTACIÓN

CORREO

TELÉFONO

PERSONAL

OTROS

2.4. DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA O SUGERENCIA \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. TRÁMITES DE LA QUEJA O SUGERENCIA

3.1. UNIDAD OPERATIVA A LA QUE SE ENVÍA \_\_\_\_\_

3.2. FECHA

\_\_\_\_\_  
DÍA

\_\_\_\_\_  
MES

\_\_\_\_\_  
AÑO

3.3. DICTÁMEN \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3.4. LA SOLUCIÓN DEL DICTÁMEN FUE A FAVOR DEL USUARIO? SI NO

3.5. FECHA DE LA RESOLUCIÓN  
DIA MES AÑO

3.6. FIRMA DEL RESPONSABLE DE  
LA UNIDAD OPERATIVA

---

4. COMUNICAR AL USUARIO EL DICTÁMEN DE SU QUEJA O SUGERENCIA.

4.1. MEDIO DE COMUNICACIÓN CORREO TELÉFONO PERSONAL  
OTROS NO SE COMUNICO

4.2. FECHA DE LA COMUNICACIÓN  
DIA MES AÑO

NOTA: SI EL DICTÁMEN OTORGADO A SU QUEJA O SUGERENCIA NO LE SATISFACE, LE SUPPLICAMOS PONERSE EN CONTACTO NUEVAMENTE -- CON NOSOTROS.

4.3. NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS.

NOMBRE \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

---

(ORIGINAL CON CUATRO COPIAS)

ANEXO TRES (10)

NECESIDADES DE:  
MATERIAL DE INFORMACION  
Y DIVULGACION.

MATERIAL DE DIVULGACIÓN:

- BOLETÍN, ORGANO OFICIAL DE COMUNICACIÓN DEL INEA A NIVEL NACIONAL, EDITADO POR LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

RESPONSABLE: LIC. ENRIQUE BALP DÍAZ.

DIRECCIÓN: CORDOBA No. 23-5º PISO

COL. ROMA

06700 MÉXICO, D.F.

- GACETA, ORGANO EDITADO POR LA SUBDIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL INEA.

RESPONSABLE: SILVIA GONZÁLEZ DE LEÓN.

DIRECCIÓN: CORDOBA No. 17-2º PISO

COL. ROMA

06700 MÉXICO, D.F.

- BOLETÍN BIBLIOGRÁFICO DE NUEVAS ADQUISICIONES, EDITADO POR EL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DEL INEA.

RESPONSABLE: LIC. PATRICIA GORDILLO SANTIAGO, JEFA DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DEL INEA.



DIRECCIÓN: ALVARO OBREGÓN No. 273-5º PISO  
COL. HIPODROMO CONDESA .  
06170 MÉXICO, D.F.

- REVISTA DE LA DIRECCIÓN TÉCNICA

- PUBLICACIONES JURÍDICAS,

A- REGLAMENTO INTERNO

B- DECRETO DE CREACIÓN

C- LEY NACIONAL DE EDUCACIÓN PARA ADULTOS

D- LEY FEDERAL DE EDUCACIÓN

- PUBLICACIONES ADMINISTRATIVAS:

A- MANUAL DE INDUCCIÓN

B- SERVICIOS DE PRESTACIONES AL PERSONAL

C- SOLICITUDES DE PRESTACIONES AL ISSSTE

D- PUBLICACIONES OFICIALES DE LA SEP

E- INFORMACIÓN SOBRE PUBLICACIONES DEL INEA, MANUALES, GUÍAS, LIBROS, ETC.

MATERIAL DE INFORMACIÓN:

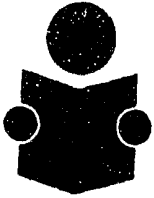
PARA LOS MÓDULOS DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS:

- CONTAR CON DIRECTORIOS TELEFÓNICOS DEL INEA.
  
- CONTAR CON DIRECTORIO DE SERVICIOS PÚBLICOS (POR ÁREAS Y OFICINAS)
  
- FOLLETOS SOBRE:
  - A- SERVICIOS EDUCATIVOS QUE PRESTA EL INEA
  - B- DIRECTORIO DE INSCRIPCIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS EN EL DISTRITO FEDERAL, Y ZONA CONURBADA, (TRÁMITES DE INCORPORACIÓN Y - ACREDITACIÓN)
  - C- MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL INEA
  - D- CROQUIS, PLANOS DE UBICACIÓN DE OFICINAS, Y DELEGACIONES Y DE LOS LUGARES DONDE SE OBTIENEN LOS SERVICIOS
  - E- ELABORACIÓN DE LA INFORMACIÓN BÁSICA, PARA USO DE LOS AGENTES DE INFORMACIÓN EN LOS MÓDULOS DE O.I.Q.
  - F- INSTRUCTIVOS POR ÁREAS, REQUISITOS, LUGARES, SERVICIOS, ETC., DE CADA UNA DE LAS ÁREAS SUSTANTIVAS DEL INEA, .

- TELÉFONO ABIERTO DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS.
- APARTADO POSTAL PARA BRINDAR INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS POR CORREO.
- FOLLETO SOBRE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y QUEJAS, DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN - SOCIAL.

ANEXO CUATRO ( 11 )

FORMATOS DE DENUNCIAS



INSTITUTO NACIONAL  
PARA LA EDUCACION  
DE LOS ADULTOS

UNIDAD DE COMUNICACION SOCIAL

FORMA:  
IDENTIFICACION  
FOLIO: \_ \_ \_ \_ \_  
FECHA: \_ \_ \_ \_ \_  
(DIA, MES, AÑO)

MANIFESTACION DE DENUNCIA

C. CONTRALOR INTERNO  
DEL INSTITUTO NACIONAL  
PARA LA EDUCACION DE -  
LOS ADULTOS.  
P R E S E N T E .

MODULO: \_ \_ \_ \_ \_  
\_ \_ \_ \_ \_  
\_ \_ \_ \_ \_

PRESENTACION

POR ESTE CONDUCTO Y POR MI PROPIO DERECHO, MANIFIESTO LA PRESEN-  
TE INCONFORMIDAD EN CONTRA DE : \_ \_ \_ \_ \_  
\_ \_ \_ \_ \_  
\_ \_ \_ \_ \_

DESCRIPCION DE LA DENUNCIA:

QUE EN INCUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES \_ \_ \_ \_ \_  
\_ \_ \_ \_ \_  
\_ \_ \_ \_ \_  
\_ \_ \_ \_ \_  
\_ \_ \_ \_ \_  
\_ \_ \_ \_ \_  
\_ \_ \_ \_ \_  
\_ \_ \_ \_ \_  
\_ \_ \_ \_ \_

TESTIGOS:

\_ \_ \_ \_ \_  
\_ \_ \_ \_ \_  
\_ \_ \_ \_ \_

RELACION DE TESTIMONIALES:

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

(NOTA: SE DEBERÁN ANEXAR ORIGINALES O COPIA)

DATOS DE LA DENUNCIA:

NOMBRE: -----  
-----

DOMICILIO PARA NOTIFICAR -----  
-----  
-----

\_\_\_\_\_  
FIRMA

TELEFONO: -----

---

INSTRUCTIVO DE LLENADO:

(1) PRESENTACION

ANOTE USTED EL NOMBRE DEL SERVICIO PÚBLICO (PUESTO, IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, OFICINA, DEPARTAMENTO O DIRECCIÓN O CUALQUIER OTRA DESCRIPCIÓN) ADSCRITA A ESTA INSTITUCIÓN DEL INEA, QUE HAYA INCURRIDO EN ALGUNA FALTA. CONTRA QUIÉN O QUIENES (NOMBRE (S)) ES LA DENUNCIA.

## (2) DESCRIPCION DE LA DENUNCIA

RELATE EN FORMA CLARA Y BREVE, LOS HECHOS QUE DIERON ORIGEN A LA DENUNCIA.

EJEMPLO: QUE EN INCUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES SE PRONUNCIÓ EN FORMA GROSERA O OFENSIVA A MI PERSONA, ADEMÁS DE SOLICITAR DINERO, PARA PASARME EN EL EXAMEN.

## (3) TESTIGOS

EN EL CASO DE EXISTIR PERSONAS QUE DEN FÉ Y QUE AVALEN EL TESTIMONIO QUE USTED PRESENTA, EN ESTE LUGAR DEBERÁ ANOTAR LOS NOMBRES, DIRECCIÓN Y TELÉFONO PARA ESCUCHAR NOTIFICACIONES.

## (4) RELACION DE TESTIMONIALES

ESPACIO PARA QUE USTED ENLISTE LAS COPIAS DE LOS DOCUMENTOS O GRÁFICAS QUE COMPRUEBEN LA VERACIDAD DE LOS HECHOS TALES COMO: FOTOGRAFÍAS, ESQUEMAS, COPIAS DE DOCUMENTOS OFICIALES, GRABACIONES, ETC.

## (5) DATOS PERSONALES

AÚN CUANDO NO ES OBLIGATORIO PARA SU TRAMITACIÓN, RECOMENDAMOS AL CIUDADANO, PROPORCIONAR SUS DATOS PERSONALES, PARA FINES DE RECIBIR LAS NOTIFICACIONES Y RESULTADOS DE LA PROMOCIÓN PRESENTADA.



INSTITUTO NACIONAL  
PARA LA EDUCACION  
DE LOS ADULTOS

UNIDAD DE COMUNICACION SOCIAL

FORMA:  
IDENTIFICACION  
RELACION: \_ \_ \_ \_ \_  
FECHA: \_ \_ \_ \_ \_  
(DIA, MES, AÑO)

REGISTRO DIARIO DE QUEJAS Y DENUNCIAS:

MÓDULO DE O.I.Q.

EXPEDIENTE	HORA DE RECEPCION	NUMERO DE	FOLI





INSTITUTO NACIONAL  
PARA LA EDUCACION  
DE LOS ADULTOS

UNIDAD DE COMUNICACION SOCIAL

FORMA:

FECHA: \_\_\_\_\_

(DIA, MES, AÑO)

NUMERO: \_\_\_\_\_

COMPROBANTE DE RECEPCION DE DENUNCIAS

RECIBIMOS DE \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

LA DENUNCIA FOLIO NÚMERO: \_\_\_\_\_ PARA SU TRAMI-  
TACIÓN, ANTE LAS AUTORIDADES COMPETENTES DE ÉSTA INSTITU-  
CIÓN, ADJUNTANDO LA SIGUIENTE DOCUMENTACIÓN: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(CON 3 COPIAS)

---