

## **PROCURADURIA GENERAL DE LA REPUBLICA**

**ACUERDO A/039/12 por el que se regulan las atribuciones y se establece la adscripción del Centro de Denuncia y Atención Ciudadana de la Procuraduría General de la República.**

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Procuraduría General de la República.

### **ACUERDO A/ 039 /12**

**ACUERDO POR EL QUE SE REGULAN LAS ATRIBUCIONES Y SE ESTABLECE LA ADSCRIPCION DEL CENTRO DE DENUNCIA Y ATENCION CIUDADANA DE LA PROCURADURIA GENERAL DE LA REPUBLICA.**

MARISELA MORALES IBAÑEZ, Procuradora General de la República, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 21 y 102, Apartado A, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2, 3, 9, 10, 14, 15 y 16 de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República, y 1, 2 y 5 de su Reglamento, y

### **CONSIDERANDO**

Que el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, en su "Eje 1 Estado de Derecho y Seguridad", Objetivo 9 "Generalizar la confianza de los habitantes en las instituciones públicas, particularmente en las de seguridad pública, procuración e impartición de justicia", Estrategia 9.3, se establece la necesidad de "Fortalecer los mecanismos de comunicación con la ciudadanía y difundir de manera oportuna la información pública gubernamental";

Que en su Objetivo 18 "Fomentar la participación ciudadana en la prevención y combate del delito" establece como estrategias, la 18.1 consistente en consolidar la cultura de la denuncia entre la sociedad, y la 18.2, relativa a crear canales para la participación ciudadana en materia de prevención y combate del delito, mediante la instrumentación de programas que fortalezcan la participación ciudadana y propicien la formación de nuevos lazos de colaboración entre la autoridad y la sociedad civil;

Que el Programa Sectorial de Procuración de Justicia 2007-2012, en su Estrategia 5.2, determina la necesidad de promover vínculos con la ciudadanía e impulsar una comunicación social que permita estar cerca de la gente y recuperar su confianza, aplicando mecanismos automatizados que contribuyan a la formulación de la denuncia y la aportación de información para combatir la delincuencia;

Que en términos de los artículos Segundo y Sexto Transitorios de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República, en tanto se expide su reglamento se aplicará el Reglamento publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 25 de junio de 2003, reformado el 20 de agosto de 2008 y continuará en vigor la normatividad institucional emitida con base en la ley abrogada, en todo aquello en lo que no se oponga a las disposiciones de la nueva ley orgánica de la Institución;

Que el artículo 5 del Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República, establece que la Procuradora determinará la organización y funcionamiento de la Institución, la adscripción de sus unidades subalternas y órganos técnicos, así como la modificación de las áreas y sus atribuciones, en la medida en que lo requiera el servicio y podrá fijar, delegar o modificar facultades de los servidores públicos de la Institución según sea el caso, mediante disposiciones de carácter general o especial, sin perder por ello la posibilidad del ejercicio directo; asimismo, expedirá los acuerdos, circulares, instructivos, manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público, necesarios para su mejor funcionamiento;

Que la Subprocuraduría de Derechos Humanos, Atención a Víctimas y Servicios a la Comunidad, a través de la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad, de conformidad con el artículo 43, fracción X del Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República, tiene entre sus facultades la de establecer mecanismos para la recepción de información ciudadana sobre la posible comisión de delitos federales, así como canalizarlas a las unidades y órganos competentes;

Que el Centro Nacional de Atención Ciudadana, fue creado en diciembre de 2003 por instrucciones del Procurador General de la República, obedeciendo al fomento de la innovación y calidad gubernamental, cuya tarea principal consistió en concentrar y distribuir llamadas telefónicas, y en la actualidad, recibe denuncias, quejas o sugerencias de los ciudadanos en general, por medio de la línea telefónica y el correo electrónico;

Que actualmente se requiere que dicho Centro implemente un programa integral de atención ciudadana que permita recibir, canalizar, dar seguimiento y evaluar, las denuncias, felicitaciones y quejas que realizan los ciudadanos a la Procuraduría General de la República;

Que resulta necesario regular las atribuciones, funcionamiento y objetivos del Centro, a fin de fortalecer y mejorar los canales de comunicación de la Procuraduría General de la República y la ciudadanía mediante procedimientos ágiles, a los cuales se les pueda incorporar un medio de seguimiento y evaluación de la calidad a la atención ciudadana, y

Que por lo antes expuesto, he tenido a bien expedir el siguiente:

#### ACUERDO

**PRIMERO.** El presente Acuerdo tiene por objeto establecer las atribuciones del Centro de Denuncia y Atención Ciudadana (CEDAC) de la Procuraduría General de la República y adscribirlo a la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad (DGPDSC) de la Subprocuraduría de Derechos Humanos, Atención a Víctimas y Servicios a la Comunidad.

El CEDAC concentrará y regulará la respuesta, distribución, monitoreo y evaluación de las llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes de redes sociales que provengan como denuncia ciudadana, queja, felicitación o solicitud de orientación respecto a la prestación de servicios de la Institución.

Lo dispuesto en el presente instrumento no es aplicable para los actos en los que se proporcione información en materia de recompensas, los cuales se regularán por lo dispuesto en los acuerdos específicos correspondientes.

**SEGUNDO.** Al frente del CEDAC habrá un responsable, el cual dirigirá los trabajos del mismo y dependerá del Titular de la DGPDSC.

Asimismo, será el responsable de generar de manera mensual un reporte estadístico de las denuncias, quejas, felicitaciones o solicitudes de orientación recibidas a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos o de las redes sociales.

**TERCERO.** Para el cumplimiento de su objeto, el CEDAC tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Atender, como primer contacto, las comunicaciones ciudadanas que se realicen a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos o redes sociales, en éste último caso, mediante la cuenta oficial que se cree para tal efecto;
- II. Capturar la información que le sea proporcionada e incorporarla a una base de datos, que permita su debido seguimiento por cada persona que los haya proporcionado;
- III. Encauzar la información a la Unidad Administrativa competente atendiendo a su naturaleza o a la solicitud específica;  
  
Las denuncias por delitos en flagrancia se transferirán a la Policía Federal Ministerial o, en su caso, a las Delegaciones de la Institución, para su debida atención.
- IV. Orientar al ciudadano en materia jurídica o psicológica, así como canalizarlo a la institución competente;
- V. Transferir a las autoridades competentes las llamadas que por su naturaleza no competan a la Procuraduría General de la República;

- VI. Coordinar con las Unidades Administrativas de la Institución, a través del Protocolo aprobado, la atención de las denuncias, la elaboración de los reportes de seguimiento y de evaluación, así como las estadísticas de las denuncias canalizadas;
- VII. Establecer con las diversas Unidades Administrativas de la Procuraduría, los mecanismos de coordinación que resulten necesarios para el óptimo cumplimiento de las funciones que le corresponden;
- VIII. Remitir a la C. Procuradora General de la República, por conducto de su Titular, los análisis y evaluaciones que le sean solicitados, proponiendo, en su caso, la mejora en la atención a la ciudadanía, y
- IX. Las demás que le encomiende la C. Procuradora a través del Titular de la DGPDSC.

**CUARTO.** El CEDAC se integrará por operadores y profesionistas en diversas ramas que realizarán la atención de la forma siguiente:

1. Directa e inmediata con operadores dentro de las instalaciones de la DGPDSC, quienes tendrán el perfil correspondiente para proporcionar información y orientación legal y psicológica, así como de atención de crisis cuando lo amerite el caso.
2. Especializada a través de la canalización de las denuncias a las Unidades Administrativas competentes atendiendo a la naturaleza de la información o de la solicitud.

**QUINTO.** El responsable del CEDAC deberá hacer del conocimiento de las diversas Unidades Administrativas de la Institución el Protocolo de Operación de dicho Centro, donde se establecerán los procedimientos que se llevarán a cabo para la atención de las comunicaciones ciudadanas y la evaluación de éstas.

**SEXTO.** Las Unidades Administrativas serán responsables de dar una atención pronta y oportuna a las denuncias que cualquier persona presente o que sean canalizadas por el CEDAC, debiendo informar periódicamente del seguimiento que a las mismas les otorguen.

#### **TRANSITORIOS**

**PRIMERO.** El presente Acuerdo entrará en vigor a los 30 días hábiles siguientes de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

La DGPDSC aprobará y emitirá el Protocolo de Operación del CEDAC en un plazo no mayor de 30 días hábiles a partir de la entrada en vigor del presente Acuerdo.

**SEGUNDO.** Se instruye al C. Oficial Mayor, a fin de que realicen los ajustes necesarios en el ámbito de su competencia, para que le sean transferidos al CEDAC los recursos humanos, materiales y financieros necesarios y suficientes para el desarrollo de sus funciones, en términos de la disponibilidad presupuestaria de la Institución.

**TERCERO.** Cada Unidad Administrativa, designará personal especializado con sensibilización para la atención al público y recursos materiales para atender las llamadas telefónicas, correos electrónicos o mensajes de redes sociales que le sean canalizadas por el CEDAC, en términos de la disponibilidad presupuestaria de la Institución, así como para reportar su seguimiento y conclusión.

**CUARTO.** Las Unidades Administrativas de la Procuraduría General de la República, otorgarán al CEDAC las facilidades necesarias para el desempeño de sus funciones.

**QUINTO.** La Fiscalía Especializada para la Atención de Delitos Electorales, con independencia de mantener su propia línea telefónica de atención ciudadana, se integrará a los mecanismos para la atención de denuncias que se presenten ante la Procuraduría y en consecuencia a los lineamientos del Protocolo establecido para la operación del CEDAC.

“Sufragio Efectivo. No Reelección”.

México, Distrito Federal, a 21 de febrero de 2012.- La Procuradora General de la República, **Marisela Morales Ibáñez**.- Rúbrica.