

PROCURADURIA GENERAL DE LA REPUBLICA

ACUERDO A/001/18 por el que se fortalece el Sistema de Atención Ciudadana VISITEL.

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

ACUERDO A/001/18

ACUERDO POR EL QUE SE FORTALECE EL SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA VISITEL.

ALBERTO ELÍAS BELTRÁN, Subprocurador Jurídico y de Asuntos Internacionales, en suplencia de la o el Titular de la Procuraduría 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, fracción III, 14, 15, 16, 21 y 30 de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República; 3 incisos C) y H), fracciones XXV, XXVI, XXVII, XXVIII; 4, fracciones IV y XII; 5, 10, 19 y 137, de su Reglamento, y

CONSIDERANDO

Que el 5 de marzo de 2014 se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el "Decreto por el que se expide el Código Nacional de Procedimientos Penales", en el cual se establecieron las normas que han de observarse en la investigación, el procesamiento y la sanción de los delitos en toda la República, en los fueros federal y local;

Que el artículo 21 de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República establece que la Visitaduría General es el órgano de evaluación técnico-jurídica, supervisión, inspección, fiscalización y control de los agentes del Ministerio Público de la Federación, de los agentes de la Policía Federal Ministerial, de los oficiales ministeriales, de los peritos, y de los demás servidores públicos de la Procuraduría General de la República en lo que se refiere a las funciones que se realicen como auxiliares del Ministerio Público de la Federación, así como de investigación de los delitos en que incurran, sin perjuicio de las facultades que correspondan al órgano interno de control en la Procuraduría General de la República, conforme a dicha ley y demás disposiciones aplicables;

Que el artículo 19 del Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República establece que la Visitaduría General ejercerá las atribuciones que la Ley Orgánica le otorga, a través de las Direcciones Generales de Evaluación Técnico Jurídica; de Asuntos Internos; de Delitos cometidos por Servidores Públicos de la Institución; y de Procedimientos de Remoción;

Que la procuración de justicia requiere de la articulación de esfuerzos institucionales profesionales, eficaces y confiables; por lo que, la Visitaduría General, desde el ámbito de su competencia, tiene el compromiso de redoblar esfuerzos en el establecimiento de mecanismos tendentes a la prevención, detección, y en su caso, sanción de las conductas relacionadas con actos de corrupción. Para ello, requiere regular una herramienta como VISITEL que le permita identificar con mayor celeridad, hechos de corrupción cometidos por los servidores públicos de la Institución, y al mismo tiempo dote al gobernado de una instancia eficaz para la denuncia, que garantice la celeridad de los procedimientos a través de mecanismos rápidos, sencillos y efectivos, por lo que he tenido a bien emitir el siguiente:

ACUERDO

PRIMERO. Se fortalece la operación del Sistema de Atención Ciudadana VISITEL, instancia de denuncia ciudadana ante la Visitaduría General de la Procuraduría General de la República.

SEGUNDO. El Sistema de Atención Ciudadana VISITEL tiene como objetivo estrechar los vínculos entre la Procuraduría General de la República y la sociedad, con el fin de informar, orientar y recibir quejas y denuncias, con motivo de posibles irregularidades de carácter administrativo o penal, atribuibles a servidores públicos de la Institución en ejercicio de sus funciones.

TERCERO. El Sistema de Atención Ciudadana VISITEL quedará adscrito a la Dirección General de Asuntos Internos, y se integrará tanto por agentes del Ministerio Público de la Federación, como por el personal administrativo necesario para su funcionamiento.

CUARTO. El Sistema de Atención Ciudadana VISITEL da servicio de atención telefónica, presencial y por correo electrónico las 24 horas del día durante los 365 días del año, a través de los medios siguientes:

- **Atención telefónica:** el Sistema de Atención Ciudadana VISITEL dispone del número 01 800 890 97 80;
- **Presencial:** se otorga en el domicilio de la Visitaduría General, ubicado en Boulevard Adolfo López Mateos número 2836, Edificio 101, Planta Baja, Colonia Tizapán San Ángel, Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01090, en la Ciudad de México, y
- **Correo electrónico** para la presentación de quejas y denuncias: visitel@pgr.gob.mx.

QUINTO. El Sistema de Atención Ciudadana VISITEL contará con una plataforma de Registro y Seguimiento de la información y orientación otorgada, así como de las quejas y denuncias presentadas.

SEXTO. En la atención que brinden, los/as agentes del Ministerio Público de la Federación deben recabar los datos generales del usuario, así como el mayor número posible de elementos relacionados con la información, orientación, queja o denuncia.

La información a que se refiere el párrafo anterior deberá registrarse en la plataforma de Registro y Seguimiento a efecto de generar el folio de atención correspondiente. La o el agente del Ministerio Público de la Federación que brinde la atención otorgará dicho folio al usuario.

SÉPTIMO. Para el trámite de las quejas y denuncias, los/as agentes del Ministerio Público de la Federación analizarán la competencia de la Visitaduría General y, en su caso, turnarán el folio generado al área correspondiente de la propia Visitaduría General, o a la unidad administrativa competente de la Procuraduría General de la República.

En caso de que la queja o denuncia no sea competencia de la Visitaduría General o de alguna de las unidades administrativas de la Procuraduría General de la República, la/el agente del Ministerio Público de la Federación canalizará al usuario a la instancia correspondiente.

TRANSITORIOS

PRIMERO. El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDO. Se instruye a la Coordinación Administrativa de la Visitaduría General, realice, en el ámbito de su competencia, las acciones necesarias para que se transfieran a la Dirección General de Asuntos Internos, los recursos humanos y materiales necesarios y suficientes para el desarrollo de las funciones del Sistema de Atención Ciudadana VISITEL, en términos de la disponibilidad presupuestaria de esa Unidad Administrativa.

TERCERO. La Visitaduría General desarrollará la plataforma de Registro y Seguimiento del Sistema de Atención Ciudadana VISITEL.

Ciudad de México, a 9 de enero de 2018.- El Subprocurador Jurídico y de Asuntos Internacionales, en suplencia de la o el Titular de la Procuraduría General de la República, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 30 de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República y 137 de su Reglamento, **Alberto Elías Beltrán.**- Rúbrica.