

## ASPECTOS GENERALES DE LAS QUEJAS, DENUNCIAS Y PETICIONES SOBRE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

### I. Fundamento jurídico

Conforme a lo dispuesto por el **artículo 8º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos** que a la letra dice: "Los funcionarios y empleados públicos respetarán el ejercicio del derecho de petición, siempre que ésta se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa; pero en materia política sólo podrán hacer uso de ese derecho los ciudadanos de la República.

*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".*

En cumplimiento a lo anterior, la **Secretaría de la Función Pública** en el ámbito de su competencia, vigilará la atención de todas aquellas peticiones que presenten los particulares o servidores públicos.

Por su parte, los artículos 108, 109 y 113 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 3, fracción III y 10 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos; 37, fracciones XII y XVII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y 62, fracción I de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, entre otros establecen el fundamento jurídico que norma la actuación de la Secretaría para vigilar, investigar y sancionar las conductas irregulares de los servidores públicos federales y aplicar la Ley de la materia; razón por la que esta Secretaría deberá atender oportunamente las quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios que se le presenten por los motivos antes señalados.

La aplicación de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, o bien de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, deberá atender a lo dispuesto por el artículo Sexto Transitorio de ésta última; esto es que la aplicación de la ley correspondiente, se efectuará tomando en consideración la fecha en que sucedieron los hechos motivo de la petición ciudadana.

Derivado de lo anterior y para efectos de su cumplimiento en la **Administración Portuaria Integral de Guaymas, S.A. de C.V.**, se cuenta con un **Órgano Interno de Control**, que depende jerárquica y funcionalmente del Titular de la Secretaría de la Función Pública (SFP), y está facultado para recibir las quejas y denuncias, atención a la ciudadanía así como las inconformidades que pudiesen originarse dentro de las funciones atribuibles a esta Entidad Paraestatal, conforme a lo dispuesto por:

#### a). Facultades de los Órganos Internos de Control

Los artículos 79, fracciones I, II, III, IV, V, VI y VII del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, facultan a los titulares de los órganos internos de control y de las áreas de quejas para recibir quejas y denuncias por incumplimiento de las obligaciones conferidas a los servidores públicos y gestionar las peticiones sobre los trámites y servicios, así como darles seguimiento.

En los términos del artículo 80 fracción I del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, la función de titular de área de responsabilidades podrá concentrarse en un mismo servidor público, quien tendrá las facultades propias del área y las ejercerá de manera independiente. En el caso de los Órganos Internos de Control que únicamente cuentan con titular del área de responsabilidades, éste ejercerá las funciones inherentes a la atención de peticiones ciudadanas, y a falta de titular de ambas áreas, las funciones se ejercerán directamente por el titular del Órgano Interno de Control.

**b). Atribuciones de los Órganos Internos de Control**

- ✓ Establecer medios de captación con la debida promoción, señalización y de fácil acceso al público, para que los interesados formulen y presenten sus quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios;
- ✓ Recibir quejas y denuncias por incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos y darles seguimiento; investigar, fincar las responsabilidades a que hubiere lugar, e imponer las sanciones aplicables en los términos de Ley, con excepción de las que conforme a la normatividad aplicable, deba conocer la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial;
- ✓ Proporcionar asesoría al interesado para la formulación de sus quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios, informarle sobre los requisitos que deberá cubrir para su procedibilidad, así como el trámite que se dará a las mismas;
- ✓ Captar y clasificar las quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios, a efecto de identificar las relacionadas con servidores públicos; de los seguimientos de irregularidad, sugerencias, solicitudes o reconocimientos relacionados con la calidad de los trámites y servicios gubernamentales, así como los reconocimientos al servidor público por el servicio prestado;
- ✓ Registrar en el Sistema Electrónico de Atención Ciudadana (SEAC) en un plazo no mayor de 2 días hábiles contados a partir del día siguiente de aquél en que se hubiera presentado o recibido la queja, denuncia o la petición sobre los trámites y servicios en los órganos internos de control, mediante la captura de los datos que requiere el SEAC;
- ✓ Difundir y aplicar las normas, políticas y lineamientos que establezca la Dirección General de Atención Ciudadana, para regular el funcionamiento de los diversos medios e instancias de captación y atención de las quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios que presente la ciudadanía;
- ✓ Apoyar a las unidades o módulos de atención ciudadana ubicados en las dependencias, entidades o en la Procuraduría General de la República de la que forme parte el órgano interno de control de que se trate, a fin de verificar que operen de conformidad con la normatividad establecida y se ubiquen en las áreas de servicio con mayor afluencia de usuarios;
- ✓ Evaluar los medios de captación establecidos, con el propósito de verificar su efectividad en la operación y proponer, en su caso, las medidas correctivas y estrategias de mejoramiento; así como valorar la cobertura de atención, para sugerir su ampliación cuando proceda;
- ✓ Promover la capacitación periódica al personal responsable de la recepción de las quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios, a fin de proporcionar una mejor atención y servicio a la ciudadanía y asesorar en la formulación de las mismas a quien así lo requiera;
- ✓ Identificar las áreas de servicio con mayor afluencia de usuarios, y promover el establecimiento de módulos o unidades de atención ciudadana, y hacerlo del conocimiento de la Dirección General de Atención Ciudadana y en su caso de la dependencia, entidad o Procuraduría General de la República, y
- ✓ Apoyar al personal de los módulos o unidades de atención ciudadana de las dependencias, entidades o Procuraduría General de la República, mediante:
  - La capacitación y asesoramiento para la formulación y tramitación de las quejas, denuncias o peticiones sobre los trámites y servicios, así como para el llenado de los formatos respectivos, y

- Evaluar permanentemente la captación de las quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios, a efecto de promover y realizar las acciones de fortalecimiento que procedan.

**En atención a lo mencionado, estamos a sus órdenes en:**

Titular del Órgano Interno de Control en la  
Administración Portuaria Integral de Guaymas, S.A. de C.V.  
**L.A.E. Jorge Trevor Pino**  
Recinto Portuario, Zona Franca s/n, Colonia Punta Arena  
C.P. 85430 Guaymas, Sonora, México.  
Tel. (01 622) 22 5 22 87  
Tel. (01 622) 22 5 22 50 Ext. 138 y Fax (01 622) 22 5 22 52.  
e-mail: [jtrevor@puertodeguaymas.com](mailto:jtrevor@puertodeguaymas.com)

Los datos personales por usted proporcionados serán protegidos en términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (LFTAIPIG) y los Lineamientos de Protección de Datos Personales emitidos por el Instituto Federal de Acceso a la Información (IFAI), y se registrarán en el Sistema Electrónico de Atención Ciudadana (SEAC) de la Unidad de Atención Ciudadana (UAC) cuya finalidad es supervisar, controlar y dar seguimiento a la atención que se brinde a la petición ciudadana presentada, lo anterior con fundamento en el artículo 39, fracciones III, IV, V, VI, XII, XIII del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública.

Asimismo en la **Administración Portuaria Integral de Guaymas, S.A. de C.V.**, se cuenta con **buzones para peticiones ciudadanas e inconformidades** instaladas en:

**Las puertas principales de acceso a las oficinas administrativas y operativas, al recinto portuario y a la unidad silos.**

De igual manera, a continuación se proporcionan los números telefónicos para acceder al sistema de atención telefónica a la ciudadanía (SACTEL), los teléfonos y correos electrónicos a través de los cuales el área de quejas de la Secretaría de la Función Pública atenderá las peticiones ciudadanas (quejas, denuncias y peticiones sobre trámites y servicios) las 24 horas de los 365 días del año.

#### **Secretaría de la Función Pública**

Av. Insurgentes Sur, 1735, Col. Guadalupe Inn,  
Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01020, México, D.F.  
Conmutador 2000-3000 Correo Electrónico: [www.funcionpublica.gob.mx](http://www.funcionpublica.gob.mx)

#### **Sistema de Atención Ciudadana Telefónica a la Ciudadanía (SACTEL):**

Comunícate a:

**01800FUNCION** (Centro de Contacto Ciudadano en el interior de la república)

**01800funcion**  
3 8 6 2 4 6 6

Del Distrito Federal: 2000 2000


De Estados Unidos: 1 800 475 2393

e-mail: [contactociudadano@funcionpublica.gob.mx](mailto:contactociudadano@funcionpublica.gob.mx) 

**[Formato de participación ciudadana en el mejoramiento de los servicios en la Administración Portuaria Integral de Guaymas, S.A. de C.V.](#)**


---

**Queja o denuncia contra servidor público**

Si deseas manifestar alguna irregularidad que detectaste por parte de un servidor público, en la que se afectó a tu persona, tus derechos o a otras personas o sus derechos, entonces llena este **[formato de queja o denuncia contra servidor público.](#)** 

---

**Queja, sugerencia y solicitud de servicio**

Si quieres compartir tus propuestas para corregir, agilizar y mejorar la calidad de los servicios públicos federales o pedir la intervención de una autoridad gubernamental, para la prestación o ampliación en la cobertura y atención de un servicio, entonces llena este **[formato de queja, sugerencia y solicitud de servicio.](#)** 

---

**Reconocimiento**

Si deseas distinguir la labor de un servidor público por la excelente atención brindada o la calidad del servicio, entonces llena este **[formato de reconocimiento.](#)** 

---