

**LINEAMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, REGISTRO, ANÁLISIS, TRÁMITE, SEGUIMIENTO,
CONCLUSIÓN Y ARCHIVO ELECTRÓNICO DE LAS PETICIONES DIRIGIDAS AL TITULAR
DEL SISTEMA NACIONAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA**

<p>Elaboró</p>  <hr/> <p>Lic. Abundio Fernando Cesar Luna <u>Director General de Enlace Interinstitucional</u></p>	<p>Autorizó</p>  <hr/> <p>Mtro. Ismael Ordóñez Hernández <u>Oficial Mayor del SNDIF</u></p>	<p>Visto Bueno</p>  <hr/> <p>Lic. Alfredo Hernández Sánchez Mejorada <u>Director General de Asuntos Jurídicos</u></p>
---	--	--



X
+

Índice

Descripción	Hoja
I. Considerando	3
II. Objetivo	4
III. Fundamento legal	5
IV. Ámbito de aplicación	6
V. Definiciones	7
VI. Disposiciones generales	9
VII. Disposiciones específicas	10
VIII. Transitorios	14



Considerando

Que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos reconoce y protege en el artículo 8º el derecho de petición, que obliga a la autoridad ante quien se formula una solicitud, a emitir un acuerdo escrito que dé respuesta al requerimiento y sea notificado en breve término al peticionario.

Que el Estatuto Orgánico del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, publicado el 11 de mayo de 2016 en el Diario Oficial de la Federación, establece que para el desempeño de sus tareas, el Titular del Organismo, se auxiliará de la Dirección General de Enlace Interinstitucional, que tiene entre sus facultades, “establecer y supervisar las políticas y estrategias de cooperación interinstitucional en materia de atención ciudadana”; así como, “atender, orientar, gestionar, canalizar y dar seguimiento a las peticiones de los sujetos de asistencia social, así como operar el proceso de atención ciudadana del Organismo”.

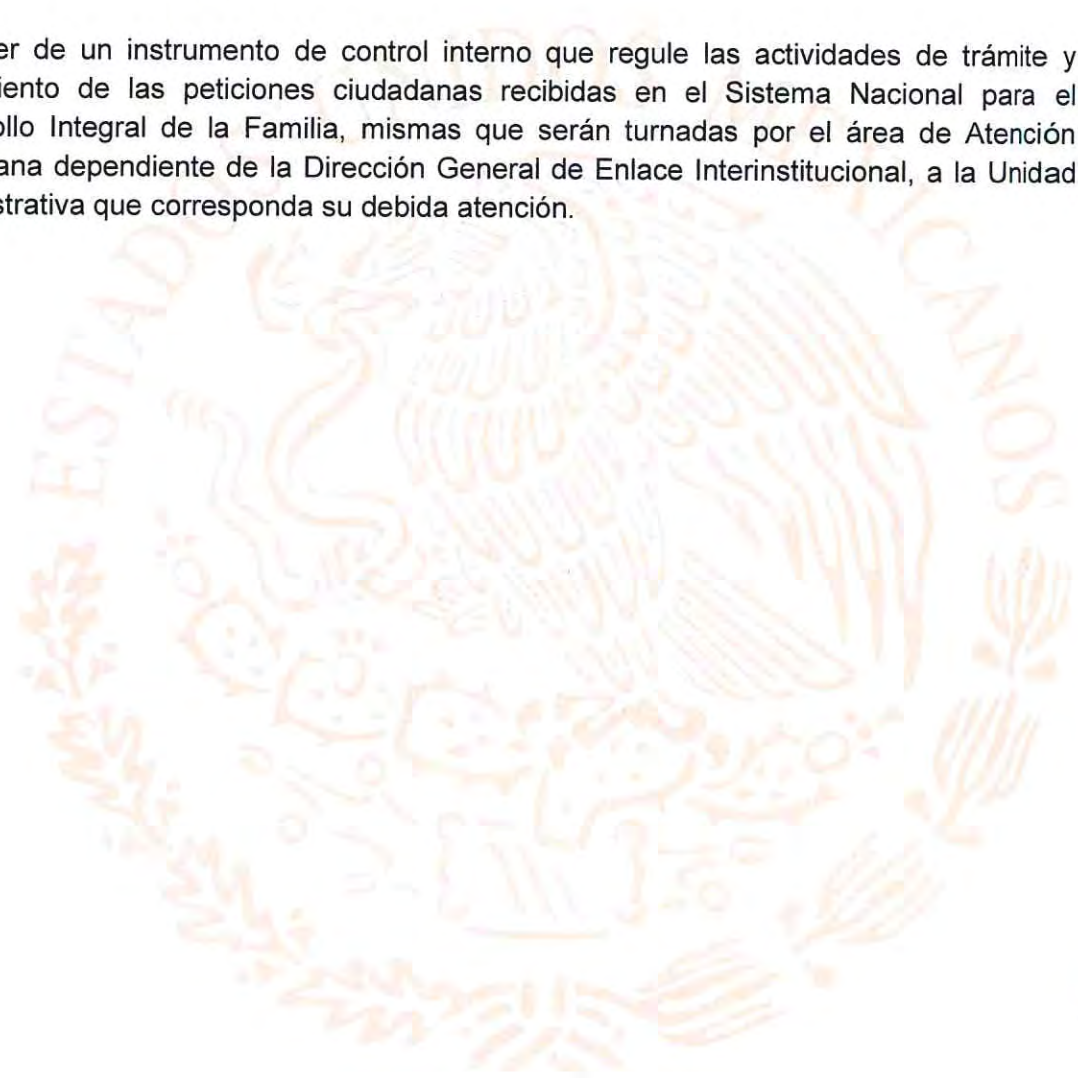
Que el área de Atención Ciudadana dependiente de la Dirección General de Enlace Interinstitucional será la encargada de turnar las peticiones dirigidas al Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia teniendo la responsabilidad de remitir para su atención dichas peticiones a las Unidades Administrativas del Organismo; así como a las Dependencias de la Administración Pública Federal; razones por las que se ha tenido a bien emitir los siguientes:

**LINEAMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, REGISTRO, ANÁLISIS, TRÁMITE,
SEGUIMIENTO, CONCLUSIÓN Y ARCHIVO ELECTRÓNICO DE LAS
PETICIONES DIRIGIDAS AL TITULAR DEL SISTEMA NACIONAL
PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA**



Objetivo

Disponer de un instrumento de control interno que regule las actividades de trámite y seguimiento de las peticiones ciudadanas recibidas en el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, mismas que serán turnadas por el área de Atención Ciudadana dependiente de la Dirección General de Enlace Interinstitucional, a la Unidad Administrativa que corresponda su debida atención.



Fundamento legal

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 8.

Estatuto Orgánico del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, artículo 26, fracciones I y IV, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de mayo de 2016.

Reglas para el Trámite y Seguimiento de las Peticiones Dirigidas al Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, turnadas a las Dependencias y Entidades para su Atención, con inicio de vigencia del 02 de enero de 2015.

Lineamientos para la atención, investigación y conclusión de quejas y denuncias, de la Secretaría de la Función Pública, Capítulo IX, publicados en el Diario Oficial de Federación el 25 de abril de 2016.

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Enlace Interinstitucional, dictaminado favorable por el Comité de Mejora Regulatoria Interna (COFEMIRI) el 24 de agosto de 2011.



Ámbito de aplicación

Sin perjuicio de la normatividad aplicable en la materia, los presentes lineamientos son de observancia obligatoria para las Unidades Administrativas del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia.



[Handwritten signature]
[Handwritten initials]

Glosario

Para los efectos de los presentes lineamientos se entenderá por:

AC: Atención Ciudadana.

DGEI: Dirección General de Enlace Interinstitucional.

Enlace Suplente: Servidor público que el Enlace Titular de cada Unidad Administrativa designará ante el área de Atención Ciudadana, para realizar el debido seguimiento a cada petición.

Enlace Titular: Servidor público designado por el Titular de cada Unidad Administrativa designado ante el área de Atención Ciudadana, para validar el seguimiento a cada petición.

Entidades: Dependencias de la Administración Pública Federal.

Medios de comprobación: Pruebas documentales válidas definidas por el área de Atención Ciudadana, para realizar el debido seguimiento a cada petición.

Número de identificación: Clave alfanumérica que el Sistema de Atención Ciudadana (SAC) asigna a cada asunto registrado en la plataforma, con la finalidad de identificarlo durante el proceso de recepción, registro, análisis, trámite, seguimiento, conclusión y archivo.

Petición: Planteamiento concreto formulado por el peticionario recibido en el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF), que se realiza por escrito, de manera pacífica y respetuosa que en materia política sólo podrán hacer uso de este derecho los ciudadanos de la República.

Peticionario: Persona física o moral que formula alguna petición al Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF) por la vías o modalidades que tiene el Organismo.

Respuesta institucional: Acuerdo escrito por el que la Unidad Administrativa del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF) da al peticionario respecto a su solicitud.

SAC: Sistema de Atención Ciudadana.

SNDIF: Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia.

Unidades Administrativas: Área que forma parte de la estructura orgánica del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, obligada conforme a sus atribuciones a dar atención a una petición ciudadana.



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

Disposiciones generales

La Dirección General de Enlace Interinstitucional, es la Unidad Administrativa facultada para establecer y supervisar las políticas y estrategias de cooperación interinstitucional en materia de atención ciudadana, de atender, orientar, gestionar, canalizar y dar seguimiento a las peticiones de los sujetos de asistencia social, así como operar el proceso de atención ciudadana del Organismo.

El titular de cada unidad administrativa designará a los servidores públicos que fungirán como enlace titular ante el área de Atención Ciudadana, mismo que deberá ocupar un nivel administrativo de Director y Subdirector respectivamente, para informar a aquella, el estado que guarda la petición que se derivó a su área para su atención, debiendo comunicar con oportunidad y por escrito sobre cualquier cambio en los enlaces.

Los titulares de las Unidades Administrativas deberán informar a la DGEI las modificaciones a los programas que tienen a su cargo, dentro de los diez días hábiles siguientes a que ello suceda, con el objetivo de coadyuvar en la tarea de análisis de las peticiones y contribuir a su adecuado trámite.



Disposiciones específicas

1. El SAC es la herramienta informática establecida por la DGEI que permite concentrar y documentar los procesos de recepción, registro, análisis, trámite, seguimiento y conclusión de las peticiones recibidas en el SNDIF.
2. Cada enlace titular y suplente contará con un nombre de usuario y contraseña de acceso al SAC para vincularse con el área de AC quienes atenderán las peticiones que les correspondan, al tiempo de informar de su seguimiento.
3. A cada petición que ingrese al SAC se le asignará un número de identificación que permitirá conocer el estatus en que se encuentra, su conclusión y archivo.
4. El área de Atención Ciudadana atenderá a los enlaces titulares y suplentes de cada Unidad Administrativa que tengan acceso al SAC, siendo su responsabilidad la capacitación de los mismos, además de difundir el manual de operación del SAC del SNDIF.
5. A fin de asegurar la debida atención de las peticiones recibidas en el SNDIF, se evaluará de manera periódica su grado de atención. Para tal fin, se ponderará el tiempo de respuesta con el que las Unidades Administrativas informen a los petitionarios. En este sentido, el plazo máximo para emitir una respuesta institucional y notificarla al interesado es de diez días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al en que el área de AC remita cada petición a la Unidad Administrativa correspondiente a través del SAC.
6. Para el caso de aquellas peticiones que por su naturaleza legal, administrativa, financiera, presupuestal o de cualquier índole pudieran llegar a trascender el término referido en el numeral anterior, deberán informar al área de AC, las causas que impidieron la atención oportuna. El informe deberá rendirse mediante oficio signado por el enlace titular, a través del SAC, antes del cumplimiento del plazo de atención de diez días hábiles que corresponde a cada petición.

7. El avance en el cómputo de las peticiones deberá ser registrado en la Bitácora del SAC hasta su conclusión; realizándose además una nota detallada en el apartado de Comentarios. Cada respuesta institucional deberá ser anexada en el apartado de Archivos adjuntos como medios de comprobación que acrediten que el peticionario fue debidamente informado de la respuesta, siendo éstos:
 - a) Copia simple de la respuesta institucional signada de recibido por el interesado;
 - b) Impresión de la confirmación de recepción cuando la respuesta institucional haya sido enviada por correo electrónico;
 - c) Copia simple de la guía postal cuando la respuesta institucional haya sido enviada mediante vía postal; o
 - d) Nota Informativa signada por el enlace titular explicando la imposibilidad de notificar al peticionario.

8. Con la finalidad de fortalecer las acciones de seguimiento, las Unidades Administrativas podrán entregar en el área de AC las respuestas institucionales que deseen enviar a los peticionarios a través del Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX) con las especificaciones solicitadas.

Lo anterior se realizará, sin perjuicio de lo establecido en el numeral 6; por lo cual las Unidades Administrativas deberán registrar el seguimiento y adjuntar las respuestas institucionales en el SAC.

9. Las respuestas institucionales emitidas por las Unidades Administrativas, además de una adecuada fundamentación y motivación deberán ser claras, concretas y concluyentes.

10. Para efectos de determinar el estatus de cada petición, se utilizarán las siguientes modalidades:

Sin respuesta: Petición turnada a la Unidad Administrativa que corresponda, de la cual se carece de información en un momento determinado;

En trámite: Petición enviada a la Unidad Administrativa encargada de atenderla contándose con información preliminar referente a la instancia a la que fue transferida o en relación a la situación que guarda en un momento determinado;

Cancelada: A la petición de la cual no se manifiesta interés posterior por parte del peticionario, después de quince días hábiles contados a partir del momento en que fue notificada a través de la Unidad Administrativa responsable;

Concluida: Petición finalizada por las siguientes razones:

- a) **Concluida positiva:** Cuando una petición ha tenido una resolución satisfactoria para el peticionario por parte de la Unidad Administrativa responsable de atenderla;
 - b) **Concluida por orientación:** Cuando la Unidad Administrativa notifica al peticionario sobre los requisitos y/o trámites que deberá realizar para poder atender su petición;
 - c) **Concluida por canalización:** Cuando la Unidad Administrativa responsable de atender la petición, canaliza el asunto a una instancia no susceptible de seguimiento;
 - d) **Concluida por procesos jurisdiccionales y/o administrativos:** Cuando por existencia de procesos jurisdiccionales y/o administrativos, ajenos al ámbito de competencia de la Unidad Administrativa responsable de atender la petición, existe imposibilidad de informar en el plazo establecido por la DGEI sobre su resolución y
 - e) **Concluida por causas presupuestarias, legales y/o técnicas:** Cuando por la existencia de causas presupuestarias, legales y/o técnicas atribuibles a la Unidad Administrativa encargada de atenderla, existe imposibilidad de informar en el plazo establecido por la DGEI.
11. Para que la petición pueda calificarse como concluida, a cada respuesta institucional deberán estar adjuntos en el SAC, los medios de comprobación que acrediten que el peticionario fue debidamente informado de la respuesta, dichos medios son:
- a) Copia simple de la respuesta institucional signada por el interesado;
 - b) Impresión de la confirmación de recepción cuando la respuesta institucional haya sido enviada por correo electrónico;
 - c) Copia simple de la guía postal signada por el enlace titular cuando la respuesta institucional haya sido enviada mediante vía postal; o
 - d) Nota Informativa signada por el enlace titular explicando la imposibilidad de notificar al peticionario.

12. Las respuestas institucionales deberán contener los requisitos mínimos siguientes:
- a) Fecha de emisión;
 - b) Nombre completo del peticionario al cual deberá ser dirigida la respuesta;
 - c) Número de identificación que el SAC asigne a la petición;
 - d) Nombre, cargo, datos de contacto y firma del servidor público responsable de atender la petición;
 - e) Todas las respuestas deberán estar validadas por el enlace titular de la Unidad Administrativa correspondiente.
13. Para el caso de aquellas peticiones de las que pudiera recibirse información adicional por parte del peticionario, el área de AC enviará tales datos mediante el SAC a las Unidades Administrativas. Este proceso continuará realizándose en tanto la petición no adquiera el carácter de concluida.
14. Cuando la petición haya adquirido el estatus de concluida y el peticionario continúe remitiendo información sobre su planteamiento, el área de AC determinará la viabilidad de llevar a cabo el registro de una nueva petición.





Transitorios

Primero. Los presentes Lineamientos entrarán en vigor el día siguiente de la fecha de su publicación en la Normateca Interna del SNDIF.

Segundo. Queda derogada cualquier otra disposición normativa del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia que se oponga a lo señalado en los presentes Lineamientos.

