





## Presentación

El presente texto documenta los mecanismos existentes en la Comisión Nacional Forestal para la atención de denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información sustentados en la normatividad nacional. Se considera que este documento será útil para guiar al personal de la CONAFOR al momento de atender solicitudes ciudadanas, pero también para orientar a cualquier ciudadano que quiera presentar un reclamo, queja, sugerencia o solicitud de información relacionada con la operación de la CONAFOR.

El Mecanismo de Atención Ciudadana (MAC) abarca los procedimientos que la CONAFOR contempla para brindar respuestas y soluciones adecuadas a las solicitudes de información ciudadana, recepción de reclamos, quejas, reclamos y sugerencias. El MAC busca la mejora de resultados, rendición de cuentas, identificación de impactos negativos y prevenir conflictos.

Este mecanismo considera como principios de la Atención Ciudadana los siguientes:

<b>Accesible</b>	Es de acceso voluntario y no excluyente. Con múltiples canales ampliamente difundidos: teléfono, Correo, correo electrónico y de manera personal.
<b>Culturalmente apropiado</b>	Hace uso de sistemas tradicionales de resolución de quejas que son eficaces y creíbles. Está diseñado con aportes de los usuarios.
<b>Oportuno y Eficaz</b>	Cuenta con: procedimientos claros, plazos establecidos para cada etapa en la atención, recursos y personal apropiado.
<b>Equitativo</b>	Ofrece un trato equitativo, profesional y ajustado al debido proceso. Provee acceso común a la información. Brinda resultados percibidos como justos y no restringe el derecho a acceder a otros mecanismos de atención ciudadana.
<b>Transparente</b>	Emite informes sobre los estándares y sus resultados de servicio. Respeta la confidencialidad cuando sea necesaria.
<b>Retroalimentación</b>	Conduce monitoreos participativos para mejorar su desempeño. Hace revisiones sistémicas y de tendencias.

## Resumen del Mecanismo de Atención Ciudadana en la CONAFOR

El **Mecanismo de Atención Ciudadana** considera tres formas principales de atención dependiendo de la naturaleza del asunto a resolver/atender, es decir:

Si usted tiene una...	Dirigirse al:	Ver páginas...
Queja o Denuncia respecto a algún Servidor Público de la CONAFOR.	Órgano Interno de Control (OIC)	4 – 6
Solicitud de Información pública gubernamental sobre la CONAFOR.	Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de datos (IFAI)	7 – 9
Duda, reclamo, sugerencia o necesita alguna otra información respecto a la CONAFOR.	Servicios de Información y Atención Ciudadana (SIAC)	10– 12

## 1. Mecanismos de Atención Ciudadana en la CONAFOR

Actualmente el marco de acción para la atención a quejas, acceso a la información y transparencia en la CONAFOR se sustenta en los siguientes instrumentos jurídicos y normativos<sup>1</sup>:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
- Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública
- Ley General de Desarrollo Forestal Sustentable
- Ley General de Cambio Climático
- Ley General de Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente
- Estrategia Nacional para la Participación Ciudadana en el Sector Ambiental (ENAPCi)

<sup>1</sup> Para más detalle ver Anexo 1 Marco Legal

Los mecanismos de atención ciudadana que operan en la CONAFOR son:

Mecanismos	Casos que atienden	Medios de recepción
OIC - Órgano Interno de Control	Recibe quejas y denuncias por incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos y se encarga de darles seguimiento.	* Atención directa en oficinas centrales. * Correo electrónico: quejas@conafor.gob.mx * Telefónico: 01 800 500 43 61
IFAI - Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de datos	Atiende las solicitudes de información pública gubernamental; protección de datos personales que están en manos del gobierno federal; y resuelve sobre las negativas de acceso a información que las dependencias o entidades del gobierno federal hayan formulado.	*Atención directa en oficinas centrales y estatales *Correo certificado dirigido a oficinas centrales. * INFOMEX www.infomex.org.mx
SIAC - Servicios de Información y Atención Ciudadana	Brinda atención y respuesta oportuna a la ciudadanía resolviendo dudas, y ofreciendo información general referente al Programa Nacional Forestal (PRONAFOR) y otras actividades de la CONAFOR (concursos, convocatorias, conferencias, exposiciones).	* Correo electrónico: conafor@conafor.gob.mx *Telefónico: 01 800 73 70 000

\* Dirección de Oficinas Centrales de CONAFOR: Periférico Poniente No.5360 esq. Carretera Nogales, Edificio A, colonia San Juan de Ocotán, Zapopan, Jalisco. C.P. 45019

## 1.1 Órgano Interno de Control (OIC)

El Órgano Interno de Control en la CONAFOR es una entidad derivada de la Secretaría de la Función Pública, cuyo objetivo es promover la cultura de transparencia en el gobierno, la rendición de cuentas, combate a la corrupción y el desempeño eficiente de las instituciones públicas. Corresponde al OIC recibir y dar seguimiento a quejas y denuncias por incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos <sup>2</sup>.

El procedimiento general para la atención e investigación de quejas y denuncias por parte del OIC <sup>3</sup> se describe a continuación:

### Recepción y registro de quejas y denuncias

1. El OIC en la CONAFOR tiene las siguientes vías para recibir quejas y denuncias:

- Vía presencial: se ofrece atención directa en el Módulo de Atención en las oficinas centrales de la CONAFOR (Periférico Poniente 5360, Edificio A, Col. San Juan de Ocotán, Zapopan, Jalisco).
- A través del correo electrónico (quejas@CONAFOR.gob.mx) que es atendido permanentemente por personal del OIC.

<sup>2</sup> Una queja es la manifestación de hechos presuntamente irregulares expresados por el propio afectado, respecto a alguna acción atribuida a un servidor público de la CONAFOR en ejercicio de sus funciones. Una denuncia es la manifestación de hechos presuntamente irregulares realizada por una persona que ha observado o tiene conocimiento de la afectación de los derechos de un tercero, respecto a alguna acción atribuida a un servidor público de la CONAFOR en ejercicio de sus funciones.

<sup>3</sup> El artículo 80, fracción III, del Reglamento Interior de la Secretaría de la función pública señala que a los Titulares de las Áreas de quejas corresponde informar a la Dirección General de Denuncias e Investigaciones, sobre el estado que guarde la tramitación de los procedimientos de investigación que conozca, así como llevar el registro de los mismos.

- Atención telefónica a través de los teléfonos 0133-3777-7021, o lada sin costo 01800-500-4361
- Turnadas vía la Secretaría de la Función Pública (SPF)
- A través del correo electrónico de la SPF: [contactociudadano@funcionpublica.gob.mx](mailto:contactociudadano@funcionpublica.gob.mx)

2. Las Áreas de Quejas de los OIC, deben registrar y dar seguimiento en un sistema informático a las quejas y denuncias recibidas por las distintas instancias y medios de captación, así como las actuaciones derivadas de su atención, investigación y conclusión. Los registros contenidos en este sistema informático, constituyen la única fuente oficial de información con que cuenta la Secretaría de la Función Pública y la Dirección General de Denuncias e Investigaciones.

- Por medio de un Acuerdo de Radicación o Inicio, se ordena la radicación de la queja o denuncia, la asignación del número de expediente, la integración del expediente y la práctica de diligencias e investigaciones para reunir los elementos de convicción e indicios que sustenten el presunto incumplimiento de obligaciones.
- Acuerdo por el que se determina improcedencia: el acuerdo de improcedencia se emitirá en los casos donde la queja o denuncia presentada no contenga datos o elementos mínimos que permitan advertir la presunta responsabilidad del servidor público y jurídicamente iniciar su investigación.



Diagrama 1. Recepción y Registro de Quejas y Denuncias del OIC

### **Procedimiento de investigación de quejas y denuncias**

- Comunicación al denunciante o quejoso para ratificación de su queja o denuncia y cuando se estime necesario se le podrá citar
- Cita a otros servidores públicos que tengan conocimiento de los hechos
- Otras actuaciones y diligencias necesarias y procedentes para integrar los expedientes

### **Emisión del Acuerdo de Archivo por falta de elementos <sup>4</sup> en el procedimiento de investigación**

Procederá en aquellos casos que, terminada la etapa de investigación y el análisis integral sobre el expediente correspondiente, se determine que no existen elementos de convicción suficientes e idóneos que acrediten la presunta irregularidad.

### **Emisión del Acuerdo de Remisión al área de responsabilidades en el procedimiento de investigación**

Procederá en aquellos casos que, terminada la etapa de investigación y el análisis integral sobre el expediente correspondiente, se determine que existen elementos de convicción suficientes <sup>5</sup> e idóneos que acrediten una presunta irregularidad.

### **Emisión del Acuerdo que ordena la acumulación de expedientes en el proceso de investigación**

Procederá cuando existan varios procedimientos de investigación que puedan ser resueltos en uno solo, los cuales están relacionados con un servidor público o con varios y se refieren a los mismos hechos denunciados.

<sup>4</sup>El acuerdo de archivo por falta de elementos, deberá contener los preceptos legales que facultan a la autoridad que emite el acuerdo, el resultado del análisis de las constancias del expediente precisando los razonamientos lógico-jurídicos que llevaron a la autoridad investigadora a determinar que no existen elementos de convicción.

<sup>5</sup> Estos elementos son los que determinarán la veracidad de los hechos denunciados y en consecuencia la remisión al Área de Responsabilidades.

### **Denuncia ante autoridades competentes de los hechos constitutivos de delitos**

Si el contralor interno tuviera conocimiento de hechos que impliquen responsabilidad penal, deberá denunciarlos ante el Ministerio Público o, en su caso, presentar al área jurídica de la dependencia a que formule las acusaciones, cuando así se requiera.

### **Notificaciones**

Se le comunica al quejoso, denunciante u otros servidores públicos que tengan conocimiento de los hechos, la determinación o acuerdo que haya resultado de su queja o denuncia.

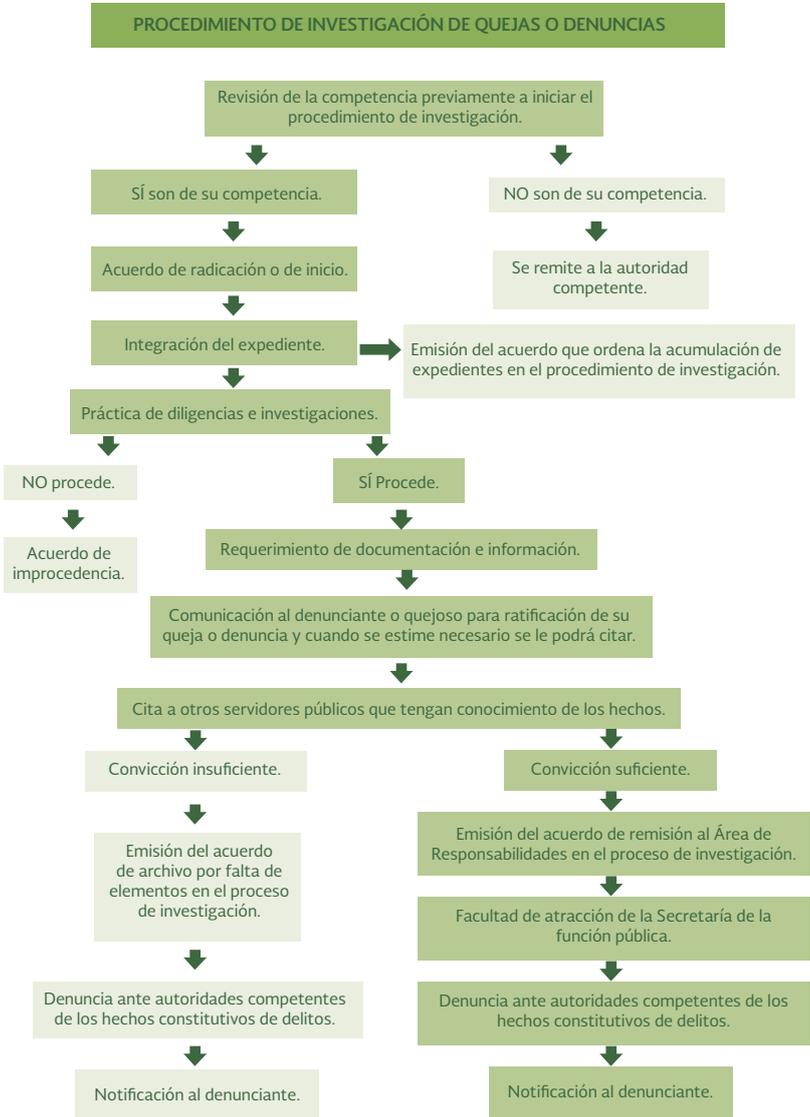


Diagrama 2. Procedimiento de Investigación de Quejas o Denuncias del OIC

## 1.2 Unidad de Enlace del Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos (Unidad de Enlace-IFAI)

El Instituto Federal de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos (IFAI) es el organismo encargado de garantizar el derecho a la información pública gubernamental; protección de datos personales que están en manos del gobierno federal; y resolver sobre las negativas de acceso a la información que las dependencias o entidades del gobierno federal hayan formulado. Es un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal, no sectorizado, y goza de autonomía operativa, presupuestaria y de decisión.

A partir de la entrada en vigor de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, las dependencias y entidades del gobierno federal están obligadas a atender las solicitudes de información que la ciudadanía realiza a través de las Unidades de Enlace que se encuentran en cada Dependencia o Entidad; mismas que serán el vínculo entre la dependencia y el solicitante, y las únicas que llevarán a cabo las gestiones necesarias en la dependencia a fin de facilitar el acceso a la información.

### Registro y recepción de solicitudes de información

Para poder ser atendidas, las solicitudes de información se reciben siempre de forma escrita, y la información requerida deberá encontrarse en los documentos que la Entidad genera, obtiene, adquiere o conserva en sus archivos. Las solicitudes pueden presentarse por las siguientes vías:

- Electrónica: [www.infomex.org.mx](http://www.infomex.org.mx)  
[www.conafor.gob.mx](http://www.conafor.gob.mx) (vínculo infomex)
- Correo certificado dirigido a las oficinas centrales de CONAFOR ubicadas en Periférico Poniente 5360, Edificio A, Col. San Juan de Ocotán, Zapopan, Jalisco.
- Personalmente en oficinas centrales y estatales de CONAFOR.

Cuando se emite una solicitud de acceso a la información ante la Unidad Administrativa o Gerencia Estatal de la CONAFOR, la ruta general de la solicitud es la siguiente:

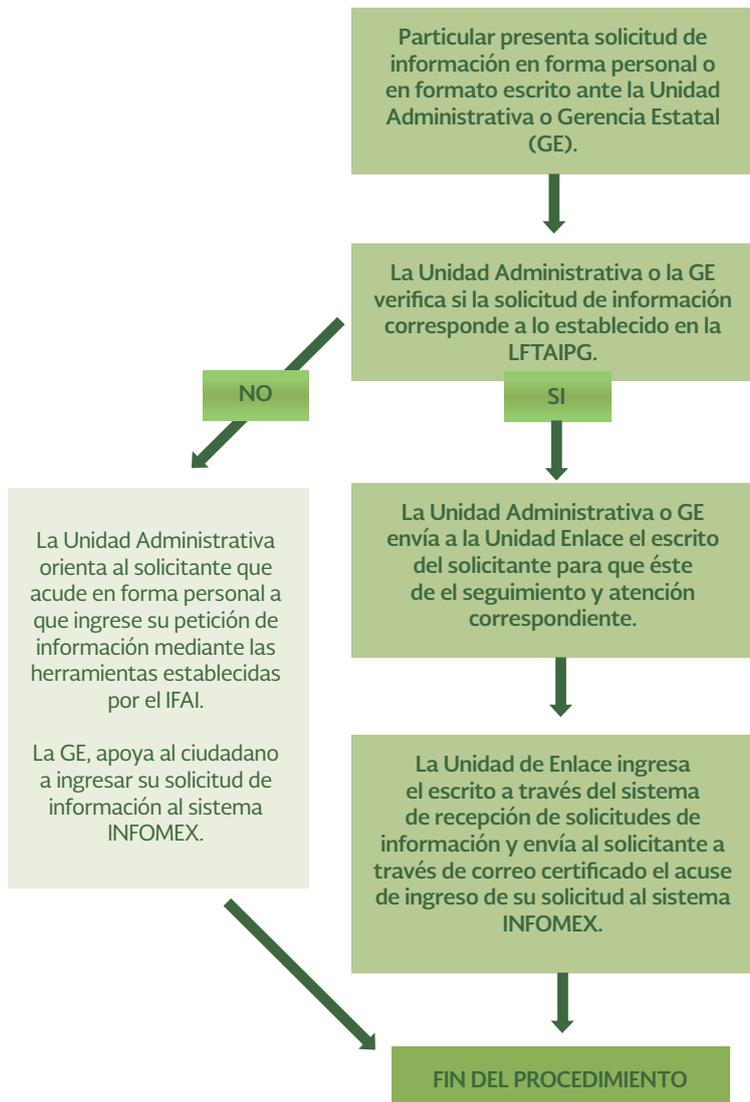


Diagrama 3. Registro y recepción de solicitudes de información del IFAI

### Atención a solicitudes de información

El procedimiento de atención a la solicitud de información se realiza de acuerdo al siguiente diagrama:

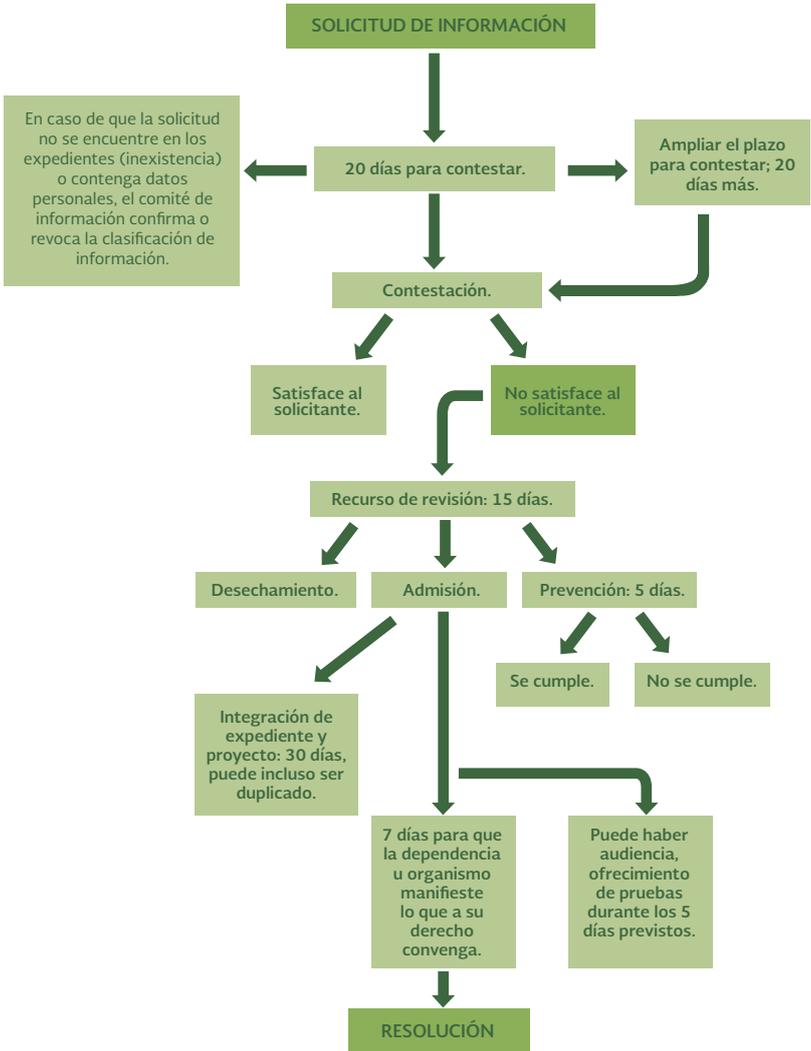


Diagrama 4. Atención a Solicitudes de Información del IFAI

Cuando la información solicitada por el Ciudadano se encuentre clasificada como Reservada o Confidencial, la Unidad Administrativa o Gerencia Estatal, solicita al Comité de Información, la confirmación de la clasificación. Para estos casos, el Comité de Información confirma la clasificación e instruye a la Unidad de Enlace para que realice la versión pública del documento o, en su caso, informe sobre la negativa de información por considerarse como reservada.

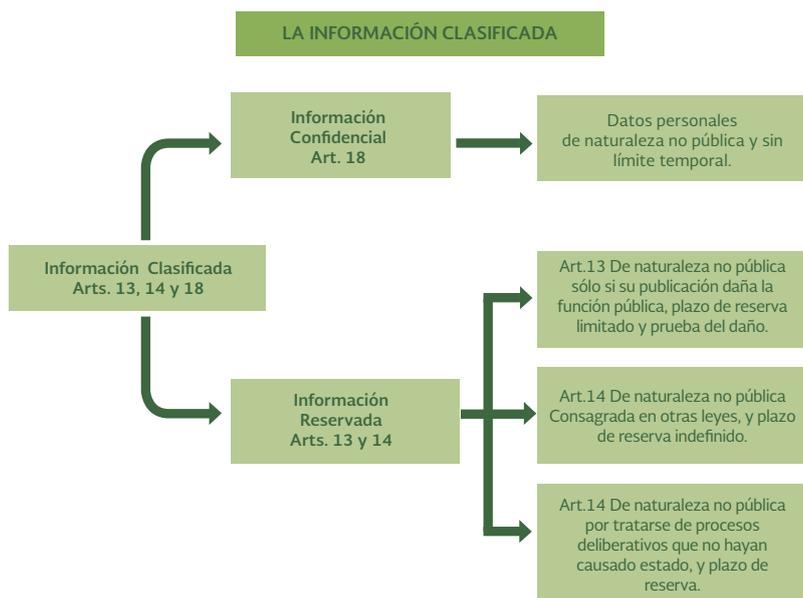


Diagrama 5. Información Clasificada del IFAI

En caso de que la información proporcionada no baste para satisfacer la pregunta planteada por el solicitante, o en caso de que se le haya notificado, mediante resolución de un Comité, la negativa de acceso a la información o la inexistencia de documentos solicitados, el solicitante podrá interponer por sí mismo o a través de su representante, el recurso de revisión ante el IFAI o ante la Unidad de Enlace que haya dado seguimiento a la solicitud.

El IFAI sólo interviene en aquellos casos en los que las personas se inconformen e interpongan un recurso de revisión. El IFAI elabora un dictamen de cada caso, abriendo la información o confirmando la decisión de la dependencia. En cualquier caso, el IFAI trabajará bajo el principio de publicidad de la información del gobierno.

## 1.3 Servicios de Información y Atención Ciudadana (SIAC)

Los Servicios de Información y Atención Ciudadana (SIAC) son el mecanismo interno de la CONAFOR, que a través de la Gerencia de Información Forestal atienden inquietudes, reclamos y sugerencias de la ciudadanía relativas a todas las actividades de la CONAFOR. Los SIAC remiten estas solicitudes ciudadanas a las Unidades y/o Coordinaciones Generales competentes para su atención. En el caso de que algún ciudadano emita una queja o denuncia, se remite al OIC.

### **Registro y recepción de inquietudes, reclamos o solicitudes de información**

Las peticiones de la ciudadanía se reciben a través del servicio 01 800 73 70 000 o correo institucional [conafor@conafor.gob.mx](mailto:conafor@conafor.gob.mx) y, una vez que determina si la petición es competencia de la CONAFOR, proporciona la información solicitada y la registra en el formato diseñado para tal efecto.

### **Las vías de atención del SIAC son:**

- Línea telefónica 01 800 73 70 000
- Correo institucional [conafor@conafor.gob.mx](mailto:conafor@conafor.gob.mx)

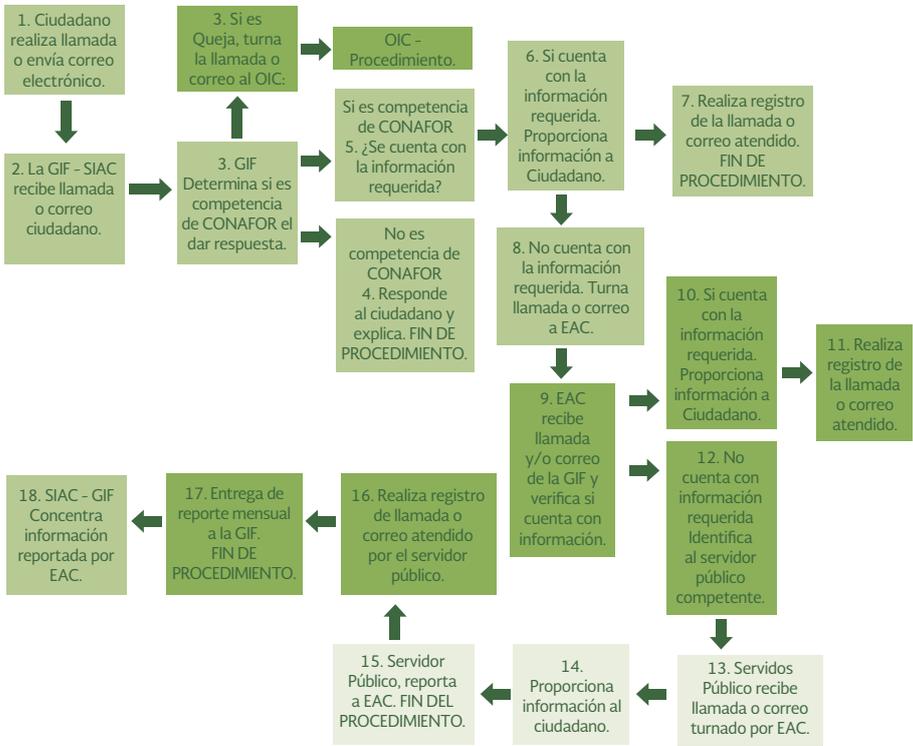


Diagrama 6. Procedimiento de atención ciudadana del SIAC

## **Atención a inquietudes, reclamos o solicitudes de información del SIAC**

La Coordinación General de Planeación e Información, a través de la Gerencia de Información Forestal y del personal responsable recibe las llamadas o correos electrónicos de los ciudadanos, determina si el asunto es de competencia de la CONAFOR y si corresponde o no proporcionar respuesta a la solicitud. En caso de que no sea de la competencia de CONAFOR, se informa al ciudadano, orientándolo a dirigir su petición a la dependencia que compete y en ese momento el proceso concluye. Se registra la solicitud como atendida.

Si la llamada o correo son de competencia de la CONAFOR, se identifica la información solicitada, se le proporciona la información al solicitante y el proceso concluye, registrando la solicitud como atendida. En el caso de que la GIF no cuente con la información, turna la llamada o correo al Enlace de Atención Ciudadana correspondiente.

En cada Gerencia Estatal y cada Gerencia de Programa se ha designado a personal de enlace que, además de sus funciones, recibe las llamadas y correos que les son turnados a través de los SIAC. Los enlaces conforman la Red de Enlaces de Atención Ciudadana (EAC) y colaboran en la atención de peticiones ciudadanas relacionadas con los programas y temas que son competencia de sus áreas.

Los EAC reciben la llamada o correo de la GIF y verifican si cuentan con la información solicitada. Si cuenta con esta información, responde directamente a la solicitud del ciudadano, registrándola como atendida y dando por concluido el proceso. En caso de que los EAC no cuenten con la información solicitada, se identifica al servidor público que cuenta con la información y transfiere la llamada o correo al servidor público competente. Una vez que el servidor público correspondiente atiende la petición ciudadana, reporta los EAC para que se registre como atendida y se de fin al procedimiento.

• **Tiempos establecidos para dar respuesta en casos de atención por correo electrónico**

1 día

• Para solicitar al ciudadano que proporcione mayor información o aclare su solicitud.

1 día

• Para informar a la GIF que no es competencia del área.

5 días

• Para dar respuesta al correo electrónico.

Marcar copia de conocimiento de la respuesta al correo [conafor@conafor.gob.mx](mailto:conafor@conafor.gob.mx)

## Glosario

**Queja:** Es la manifestación de hechos presuntamente irregulares expresados por el propio afectado, respecto a alguna acción atribuida a un servidor público de la CONAFOR en ejercicio de sus funciones.

**Denuncia:** Es la manifestación de hechos presuntamente irregulares realizada por una persona que ha observado o tiene conocimiento de la afectación de los derechos de un tercero, respecto a alguna acción atribuida a un servidor público de la CONAFOR en ejercicio de sus funciones.

**Seguimiento de irregularidad:** manifestación con relación a deficiencias, anomalías o irregularidades, en la realización de trámites o en la prestación de un servicio por parte de la Administración Pública Federal, que requieran la instrumentación de acciones preventivas para evitar situaciones similares.

**Notificación:** Acto mediante el cual la autoridad investigadora hace saber al quejoso, denunciante u otros servidores públicos que tengan conocimiento de los hechos, una determinación o un acuerdo.

**Solicitud:** la que se realiza con el propósito de realizar la prestación o ampliación en la cobertura de un servicio o atención de alguna necesidad en particular.

**Solicitud de acceso a la información:** Escrito que cualquier persona presenta ante la Unidad de Enlace, mediante el cual requiere información que se encuentra en los documentos que la Entidad genera, obtiene, adquiere o conserva en sus archivos.

**Gestión Ciudadana:** seguimiento a un procedimiento inconcluso o para agilizar un servicio solicitado por el ciudadano.

**Reclamos:** protestas, oposiciones, inquietudes o conflictos que surjan entre particulares relacionados con el quehacer de la CONAFOR y que no correspondan a una queja o denuncia.

**Sugerencia:** propuesta que se presenta con el fin de corregir, agilizar y mejorar la calidad de los servicios públicos y trámites que brinda la CONAFOR.

## Acrónimos

CONAFOR – Comisión Nacional Forestal

MAC – Mecanismo de Atención Ciudadana

EAC – Enlace de Atención Ciudadana

IFAI – Instituto Federal de Acceso a la Información

OIC – Órgano Interno de Control

SIAC – Servicios de Información y Atención Ciudadana

GIF - Gerencia de Información Forestal

## Anexo 1. Marco legal y normativo

A continuación se describen brevemente los principales instrumentos legales y normativos vigentes que definen el acceso a la información y la atención a quejas para la Comisión Nacional Forestal, así como las instancias que norman la aplicación de éstos, dentro de las instituciones de la Administración Pública.

### • Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Los artículos sexto y octavo de nuestra carta magna hacen mención de los derechos de acceso a la información, la Federación, los Estados y el Distrito Federal, en el ámbito de sus respectivas competencias, de la misma forma menciona que a 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. Así mismo por definición el artículo 108 constitucional reconoce que un funcionario público es en general toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la Administración Pública Federal, que será responsable por los actos u omisiones en que incurra el desempeño de sus funciones

### • Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental

En su artículo 1ro. Establece que tiene como finalidad proveer lo necesario para garantizar el acceso de toda persona a la información en posesión de los Poderes de la Unión, los órganos constitucionales autónomos o con autonomía legal, y cualquier otra entidad federal, así como el artículo 33 nos hace saber la autonomía operativa, presupuestaria y de decisión, que goza el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos (IFAI), que es también encargado de promover y difundir el ejercicio del derecho a la información; resolver sobre la negativa a las solicitudes de acceso a la información y proteger los datos

personales en poder de las dependencias y entidades.

Sobre la información reservada y confidencial en el Capítulo III de la presente ley se enuncian los términos y bases para determinar el tipo de información consultada, en el Artículo 13 se enlista la clasificación que se le da a la información reservada, y en el artículo 14 se estipulan las consideraciones de la información reservada y así mismo en el artículo 18 se estipulan las consideraciones tomadas para clasificar la información como confidencial.

El Artículo 28. Establece que los titulares de cada una de las dependencias y entidades designarán a la unidad de enlace que tendrá las funciones siguientes:

- I. Recabar y difundir la información a que se refiere el Artículo 7, además de propiciar que las unidades administrativas la actualicen periódicamente;
- II. Recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información, referidas en los artículos 24, 25 y 40;
- III. Auxiliar a los particulares en la elaboración de solicitudes y, en su caso, orientarlos sobre las dependencias o entidades u otro órgano que pudieran tener la información que solicitan;
- IV. Realizar los trámites internos de cada dependencia o entidad, necesarios para entregar la información solicitada, además de efectuar las notificaciones a los particulares;
- V. Proponer al Comité los procedimientos internos que aseguren la mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes de acceso a la información;
- VI. Habilitar a los servidores públicos de la dependencia o entidad que sean necesarios, para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información;
- VII. Llevar un registro de las solicitudes de acceso a la información, sus resultados y costos, y
- VIII. Las demás necesarias para garantizar y agilizar el flujo de información entre la dependencia o entidad y los particulares.

De manera general, la LFTAIPG, establece en su Artículo 29 que en las Unidades de Enlace de cada Dependencia Gubernamental existirá un Comité de Información, el cual, según el Artículo mencionado, tendrá las siguientes facultades:

Artículo 29. En cada dependencia o entidad se integrará un Comité de Información que tendrá las funciones siguientes:

- I. Coordinar y supervisar las acciones de la dependencia o entidad tendientes a proporcionar la información prevista en esta Ley;
- II. Instituir, de conformidad con el Reglamento, los procedimientos para asegurar la mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes de acceso a la información;
- III. Confirmar, modificar o revocar la clasificación de la información hecha por los titulares de las unidades administrativas de la dependencia o entidad;
- IV. Realizar a través de la unidad de enlace, las gestiones necesarias para localizar los documentos administrativos en los que conste la información solicitada;
- V. Establecer y supervisar la aplicación de los criterios específicos para la dependencia o entidad, en materia de clasificación y conservación de los documentos administrativos, así como la organización de archivos, de conformidad con los lineamientos expedidos por el Instituto y el Archivo General de la Nación, según corresponda;
- VI. Elaborar un programa para facilitar la obtención de información de la dependencia o entidad, que deberá ser actualizado periódicamente y que incluya las medidas necesarias para la organización de los archivos, y
- VII. Elaborar y enviar al Instituto, de conformidad con los lineamientos que éste expida, los datos necesarios para la elaboración del informe anual a que se refiere el Artículo 39.”

- **Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos**

Dispone en su artículo 2 que son sujetos de esta Ley, los servidores públicos federales mencionados en el párrafo primero del artículo 108 Constitucional y todas aquellas personas que manejen o apliquen a recursos públicos federales, que incluyen el proceso de investigación de quejas, regulado en sus artículos 4 y 20 de esa Ley. Así mismo el artículo 10, establece que en las dependencias y entidades se establecerán unidades específicas, a las que el público tenga fácil acceso, para que cualquier interesado pueda presentar quejas o denuncias por incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos. A su vez, la Autoridad Administrativa del Órgano Interno de Control toma en cuenta la prescripción para imponer sanciones por irregularidades administrativas imputables a los Servidores Públicos adscritos a la Comisión Nacional Forestal, de acuerdo a los que prevé el artículo 34 de la presente Ley.

- **Ley Orgánica de la Administración Pública Federal**

En el artículo 37, fracción XVII se determina que los Titulares de los órganos Internos de Control son los responsables para conocer e investigar las conductas de los servidores públicos.

- **Reglamento Interior de la Secretaría de la Función pública**

Decreta en su artículo 79 fracción I, que a los Órganos Internos de Control, corresponde recibir quejas y denuncias por incumplimiento de las obligaciones de servidores públicos y darles seguimiento. Por su parte la investigación de quejas y denuncias se lleva a cabo de acuerdo a lo señalado en el artículo 80, fracción III, en el que se señala las facultades de los Titulares de las Áreas de quejas, las cuales son:

1. Recibir las quejas y denuncias que se formulen por el posible incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos;

2. Practicar de oficio, o a partir de queja o denuncia, las investigaciones por el posible incumplimiento de los servidores públicos a las obligaciones a que se refiere el ordenamiento legal en materia de responsabilidades, con excepción de aquéllas que deba llevar a cabo la Dirección General de Denuncias e Investigaciones, por acuerdo del Secretario, así como informar a dicha unidad administrativa sobre el estado que guarde la tramitación de los procedimientos de investigación que conozca;

3. Citar, cuando lo estime necesario, al denunciante o al quejoso para la ratificación de la denuncia o la queja presentada en contra de servidores públicos por presuntas violaciones al ordenamiento legal en materia de responsabilidades, o incluso a otros servidores públicos que puedan tener conocimiento de los hechos a fin de constatar la veracidad de los mismos, así como solicitarles que aporten, en su caso, elementos, datos o indicios que permitan advertir la presunta responsabilidad del servidor público;

4. Practicar las actuaciones y diligencias que se estimen procedentes, a fin de integrar debidamente los expedientes relacionados con las investigaciones que realice con motivo del incumplimiento de los servidores públicos a las obligaciones a que se refiere el ordenamiento legal en materia de responsabilidades;

5. Dictar los acuerdos que correspondan en los procedimientos de investigación que realice, incluidos los de archivo por falta de elementos cuando así proceda, y de remisión al área de responsabilidades;

6. Promover la implementación y seguimiento de mecanismos e instancias de participación ciudadana para el cumplimiento de estándares de servicio, así como en el establecimiento de indicadores para la mejora de trámites y servicios en las dependencias, las entidades y la Procuraduría, conforme a la metodología que al efecto se emita;

7. Asesorar, gestionar, promover y dar seguimiento a las peticiones sobre los trámites y servicios que presente la ciudadanía y

recomendar a las dependencias, las entidades o la Procuraduría la implementación de mejoras cuando así proceda;

8. Conocer previamente a la presentación de una inconformidad, las irregularidades que a juicio de los interesados se hayan cometido en los procedimientos de adjudicación de adquisiciones, arrendamientos y servicios, así como respecto de la obra pública que lleven a cabo las dependencias, las entidades o la Procuraduría, a efecto de que las mismas se corrijan cuando así proceda;

9. Supervisar los mecanismos e instancias de atención y participación ciudadana y de aseguramiento de la calidad en trámites y servicios que brindan las dependencias, las entidades, o la Procuraduría conforme a la política que emita la Secretaría;

10. Auxiliar al titular del órgano interno de control en la formulación de requerimientos, información y demás actos necesarios para la atención de los asuntos en la materia, así como solicitar a las unidades administrativas la información que se requiera;

11. Determinar la procedencia de las inconformidades que se presenten en contra de los actos relacionados con la operación del Servicio Profesional de Carrera y sustanciar su desahogo, conforme a las disposiciones que resulten aplicables;

12. Realizar la valoración de la determinación preliminar que formulen las dependencias sobre el incumplimiento reiterado e injustificado de obligaciones de los servidores públicos de carrera, en términos de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal y su Reglamento;

13. Llevar los registros de los asuntos de su competencia y expedir las copias certificadas de los documentos que obren en sus archivos, y

14. Las demás que les atribuyan expresamente el Secretario y el titular del órgano interno de control correspondiente.

### • **Ley General de Desarrollo Forestal Sustentable**

En los artículos 30 menciona que la política en materia forestal sustentable que desarrolle el Ejecutivo Federal, deberá observar como uno de sus principios rectores de transparencia a la actividad forestal así como el artículo 149 hace mención que toda persona tendrá derecho a que las autoridades en materia forestal pongan a su disposición la información que les soliciten en los términos previstos por las leyes.

### • **Ley General de Cambio Climático**

Se estipula en el artículo 26, fracción VII y X que la política nacional de Cambio Climático mantenga la transparencia, acceso a la información y a la justicia, considerando que los distintos órdenes de gobierno deben facilitar y fomentar la concientización de la población, poniendo a su disposición la información relativa al cambio climático y proporcionando acceso efectivo a los procedimientos judiciales y administrativos.

### • **Ley General de Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente**

Para el acceso a la información pública en dicha ley se manifiesta en el artículo 159 Bis 3 toda persona tendrá derecho a que la Secretaría, los Estados, el Distrito Federal y los Municipios pongan a su disposición la información ambiental que les soliciten, en los términos previstos por esta Ley.

En el ámbito administrativo se encuentran ciertos mecanismos pertinentes para el marco legal de competencia, los cuales son:

- Estrategia Nacional para la Participación Ciudadana en el sector Ambiental (ENAPCi):

Promueve como parte de una de sus seis estrategias la participación de las mujeres, los jóvenes, los pueblos y comunidades indígenas para que incidan en la política ambiental.

