

**COMITÉ DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
DEL SISTEMA NACIONAL ANTICORRUPCIÓN**

PROTOCOLO DE ATENCIÓN

DE

**CORRESPONDENCIA RECIBIDA FÍSICAMENTE EN LAS
OFICINAS DEL CPC DEL SNA Y EN LA DIRECCIÓN**

ELECTRÓNICA:

CONTACTO@CPC.ORG.MX

SEPTIEMBRE DE 2019

Contenido

I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVO DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE DOCUMENTOS Y SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL CPC	4
III. PROCEDIMIENTOS.....	4
1. Atención de solicitudes de datos de contacto, ubicación.....	4
2. Atención de solicitudes de datos sobre eventos organizados por el CPC, o en conjunto con otros entes	5
3. Atención de solicitudes de acceso a la información	7
4. Atención de invitaciones.....	11
5. Información solicitada por el CPC	12
6. Atención de denuncias y quejas	13
7. Solicitud de intervención, pronunciamientos	14

I. INTRODUCCIÓN

El Comité de Participación Ciudadana (CPC) tiene como objetivo coadyuvar, de acuerdo con lo establecido en la Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción, al cumplimiento de los objetivos del Comité Coordinador del Sistema Nacional Anticorrupción, así como ser la instancia de vinculación con las organizaciones sociales y académicas relacionadas con las materias del Sistema Nacional Anticorrupción (SNA).

Para el cumplimiento de estas funciones, entre otras acciones, el CPC estableció diversas vías de comunicación con actores externos, entre ellas, sus oficinas ubicadas en avenida Coyoacán número 1501, piso 1, colonia del Valle, alcaldía Benito Juárez, código postal 03100; así como la dirección electrónica: contacto@cpc.org.mx.

En las oficinas y en el correo electrónico del CPC se reciben a diario comunicaciones enviadas por distintos actores que buscan establecer contacto con sus integrantes, solicitar información sobre sus actividades, acceder a documentos, proponer proyectos de colaboración, invitar a programas, solicitar entrevistas, informar sobre casos de corrupción, entregar información requerida por el propio CPC, etcétera.

Si bien, el Comité de Participación Ciudadana no se ubica como sujeto obligado de acuerdo a la norma relativa al acceso a la información pública, se ha determinado acogerse a los principios de máxima publicidad, tiempos y formas contemplados en dicha normativa guardando asimismo las pautas previstas para la protección de los datos personales.


Por el tipo de comunicaciones, la atención requerida en cada caso es diversa. De ahí que se han establecido procedimientos distintos para responder de manera adecuada las solicitudes que se reciben.

Asimismo, con el ánimo de favorecer la atención pronta y, crear un archivo digital de todas las comunicaciones entre el CPC y agentes externos que abone a la rendición de cuentas y transparencia sobre esta actividad, con independencia de la vía de recepción de la solicitud (física o electrónica) todas las respuestas del CPC serán emitidas a través del correo electrónico del mismo, salvo aquellas que por ley ameriten otra vía.


II. OBJETIVO DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE DOCUMENTOS Y SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL CPC

Contar con los procedimientos que se deben seguir para atender todos los tipos de correspondencia que se reciben en las oficinas y en el correo electrónico del CPC, con el fin de que se trate de una herramienta efectiva de comunicación entre el CPC y actores externos.


III. PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO		 COMITÉ DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
1. Atención de solicitudes de datos de contacto, ubicación			
Descripción de actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Nota
1	Asistente administrativo	Revisa bandeja de entrada (física y electrónica). * Tratándose de la recepción de solicitudes de manera física, requerirá en ese momento el correo electrónico del remitente para su contestación.	
2		Identifica qué tipo de datos de contacto solicitan: oficiales o personales.	
3		a) Si son de contacto con el CPC: correo electrónico oficial de algún miembro del CPC, red social, dirección de la página web del CPC, twitter, Facebook, domicilio del CPC, contesta la solicitud a través del correo electrónico del CPC en el mismo momento, con copia para los integrantes del CPC.	
4		b) Si solicitan datos de contacto personales (correo electrónico o celular), informa vía WhatsApp al titular de los datos (integrante del CPC) quién solicita la información y consulta si autoriza que sean proporcionados.	

5	Integrante del CPC	Responde al asistente administrativo vía WhatsApp, en un plazo que no exceda el día, de la consulta si autoriza o no la entrega de sus datos personales.	
6	Asistente administrativo	Si el titular de los datos personales autoriza que sean proporcionados, el asistente administrativo contesta el correo electrónico objeto de atención en el momento en que recibe la autorización del titular para compartir su información.	
7	Asistente administrativo	Si el titular de los datos personales no autoriza que sean compartidos, contesta el correo electrónico indicando únicamente el correo electrónico oficial como medio de comunicación con el integrante del CPC que corresponda; así como el teléfono y extensión de la oficina.	

PROCEDIMIENTO		 COMITÉ DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
		2. Atención de solicitudes de datos sobre eventos organizados por el CPC, o en conjunto con otros entes	
Descripción de actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Nota
1	Asistente administrativo	Revisa bandeja de entrada (física y electrónica)	
		* Tratándose de la recepción de solicitudes de manera física, requerirá en ese momento el correo electrónico del remitente para su contestación.	
2		Identifica el evento sobre el que versa la consulta.	
3		Verifica si cuenta con la información requerida.	
4		Si tiene los datos solicitados sobre el evento, contesta en el instante el correo electrónico recibido.	

5		Si no tiene los datos solicitados, consulta vía WhatsApp a los miembros del CPC con quién de ellos puede tratar la consulta, indicando para ello brevemente el tipo de información y programa del que se trata.	
6	Integrante del CPC	Responde vía WhatsApp, el mismo día de la consulta, si cuenta o no con información como la requerida y la forma de hacer llegar la información al asistente administrativo (reenvío de algún correo electrónico, instrucción de comunicarse con determinada persona para obtener los datos).	
7		Si el integrante del CPC cuenta con la información, la envía vía correo electrónico al asistente administrativo.	
8	Asistente administrativo	Recibe información de parte del integrante del CPC, o bien, contacta a la persona a la cual fue redirigido por el miembro del CPC.	
9		Recaba la información y contesta la solicitud recibida, vía correo electrónico, con copia para el integrante del CPC involucrado.	
10		Si los integrantes del CPC responden que no cuentan con información sobre la consulta, el asistente administrativo responde el correo electrónico recibido señalando que se carece de información al respecto por no tratarse de un evento organizado por el CPC o en el que participe este, orientando en caso de ser posible ante el probable organizador después de hacer una consulta rápida en un buscador de internet.	

PROCEDIMIENTO		 COMITÉ DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
3. Atención de solicitudes de acceso a la información			
Descripción de actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Nota
1	Asistente administrativo	Revisa bandeja física y de correo electrónico. * Tratándose de la recepción de solicitudes de manera física, requerirá en ese momento el correo electrónico del remitente para su contestación.	
2		Identifica si en la solicitud impresa o en el correo se pide un documento y/o información.	
3		Si en el correo se pide documento y/o información, turna correo a asesor (a) jurídico.	
4	Asesor jurídico (a)	Identifica el objeto de la solicitud.	
5		Si la información obra en la página web del CPC, formula respuesta proporcionando el vínculo electrónico e indicando el apartado/sección específico de la página en que se localiza la información solicitada.	Información en página web
6		El mismo día de la recepción del correo electrónico o a más tardar un día después envía respuesta al asistente administrativo.	
7	Asistente administrativo	Envía respuesta al solicitante a través de correo electrónico del CPC.	
8	Asesor jurídico	Si la información no obra en la página web, identifica si: a) la solicitud se puede atender con una expresión documental, o bien, b) se trata de una consulta, es decir, no es posible responder con ninguna expresión documental. Si es solicitud de acceso ir a paso 10. Si es consulta ir a paso 20.	Información no obra en página web

9		Si la solicitud se puede atender con una expresión documental, identifica de qué documento se trata y su ubicación.	Solicitud de acceso a documentos
10		Si el documento obra en los archivos del CPC, verifica si es posible dar acceso en su totalidad o en versión pública.	Obra en archivos del CPC
11		Si el documento es accesible en su totalidad, formula respuesta y la envía al asistente administrativo junto con el documento que atiende la solicitud. Lo anterior, en un plazo no mayor a 3 días hábiles a partir de la recepción del correo del solicitante. Paso 14.	Acceso total
12		Si el documento amerita la elaboración de una versión pública, elabora el testado de las partes confidenciales o reservadas, fundando y motivando la misma en términos de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, formula respuesta y la envía al asistente administrativo junto con el documento que atiende la solicitud. Lo anterior, en un plazo no mayor a 5 días hábiles contados a partir de la recepción del correo del solicitante. Si el volumen de la información amerita ampliar el plazo, este deberá ser justificado en función del volumen de información solicitada y aprobado por el Presidente del CPC. Paso 14.	Versión pública
13	Asistente administrativo	Recibe correo del asesor (a) jurídico y escanea documento y envía respuesta al solicitante con copia a los integrantes del CPC.	
14	Asesor jurídico	Si el documento no obra en los archivos del CPC consulta a los integrantes del CPC, a través de correo electrónico que deberá tener de forma adjunta la solicitud de información, quién cuenta con él o a quién debe dirigirse para conseguirlo.	Documento no obra en archivos del CPC


15	Integrantes del CPC	En un plazo no mayor a 2 días hábiles contados a partir de la recepción del correo enviado por el asesor jurídico, responden vía correo electrónico, con copia para todos los integrantes, remitiendo el documento en caso de tenerlo, o bien, indicando a quién solicitarlo.	Integrante CPC remite documento
16	Asesor jurídico	Recibe documento y realiza pasos 12, 13 y 14.	
17		Si el integrante del CPC indicó a quién pedir el documento, se pone en contacto con la persona u organización correspondiente, en un plazo no mayor a 1 día hábil a partir de la respuesta del integrante del CPC.	Integrante señala a quién pedir documento
18		Recibe documento y realiza pasos 12, 13 y 14.	
19		Si se trata de una consulta, es decir, no es posible responder con ninguna expresión documental, envía la solicitud, vía correo electrónico, a integrantes del CPC para que indiquen la forma en que debe ser respondida la consulta. Lo anterior, en un plazo no mayor a 2 días hábiles contados a partir de la recepción del correo del solicitante.	Se trata de consulta
20	Integrantes del CPC	En un plazo no mayor a 2 días hábiles contados a partir de la recepción del correo del asesor jurídico, los integrantes del CPC instruyen al asesor jurídico, mediante correo electrónico, en qué sentido se dará respuesta a la consulta del solicitante.	
21	Asesor jurídico	Recibe instrucción de integrantes del CPC.	
22		Formula respuesta en un plazo no mayor a 1 día hábil a partir de la recepción de la instrucción de integrantes del CPC.	
23		Envía, vía correo electrónico, el proyecto de respuesta a los integrantes del CPC, en un plazo no mayor a 1 día hábil a partir de la recepción de la instrucción de integrantes del CPC	



24	Integrantes del CPC	Revisan el proyecto de respuesta.	
25		En caso de tener comentarios, los realizan en control de cambios sobre el proyecto de respuesta. Lo anterior, en un plazo no mayor a 1 día hábil a partir de la recepción del proyecto de respuesta.	
26		Responden, vía correo electrónico, con copia para todos los miembros del CPC, al asesor jurídico sobre el proyecto de respuesta. Si no hay comentarios, seguir paso 28. Si existen comentarios, seguir paso 29.	
27		Si no hay comentarios, mediante correo electrónico, con copia para todos los integrantes del CPC, responde al asesor jurídico que aprueba el envío de la respuesta al solicitante. Sigue paso 33.	
28		Si hay comentarios, remite, vía correo electrónico, el proyecto de respuesta al asesor jurídico en control de cambios, con copia para todos los integrantes del CPC.	
29		Asesor jurídico	Realiza la propuesta final de la respuesta con los cambios sugeridos.
30		Envía, vía correo electrónico a los integrantes del CPC, la versión final de la respuesta.	
31	Integrantes del CPC	En un plazo no mayor a un día hábil, a partir de la recepción de la respuesta final, sólo en caso de tener un nuevo comentario, responde al asesor jurídico identificando la observación.	
32	Asesor jurídico	En caso de haber recibido un nuevo comentario, lo aplica a la respuesta. Sigue paso 34.	
33		Si transcurrido un día hábil a partir de que envió la respuesta final a los integrantes del CPC no recibe comentario alguno, envía la respuesta al asistente administrativo.	




34	Asistente administrativo	Envía respuesta al solicitante, a través de correo electrónico, el mismo día que la recibe de parte del asesor jurídico.	
----	--------------------------	--	--

		PROCEDIMIENTO	 COMITÉ DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
		4. Atención de invitaciones	
Descripción de actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Nota
1	Asistente administrativo	Revisa la bandeja de entrada física y electrónica. * Tratándose de la recepción de invitaciones de manera física, requerirá en ese momento el correo electrónico del remitente para su contestación.	
2		Identifica invitaciones.	
3		Reenvía invitación a la persona que está dirigida, vía correo electrónico y WhatsApp en caso del grupo "agenda presidencia". Puede ser un integrante o todos los miembros. Esta actividad se hace en el momento en que identifica la invitación.	
4		Registra la invitación en agenda institucional compartida con todo el CPC: (i) Quién invita, (ii) de qué programa se trata, (iii) fecha, hora, lugar, (iv) tipo de participación. Esta actividad se hace en el momento en que identifica la invitación.	
5	Integrante del CPC	Responde al asistente administrativo, vía correo electrónico o WhatsApp si acepta la invitación, o bien, quién la atenderá. El integrante designado confirma su participación en el evento.	
6	Asistente administrativo	Registra en la agenda institucional el nombre del integrante del CPC que atiende la invitación (quién acudirá).	



7	Asistente administrativo	Registra el cambio en la bitácora	
8		Responde la invitación indicando qué integrante acude 1 día posterior, como mínimo, a la recepción de la invitación.	
9	Asistente administrativo	Cada viernes envía la agenda institucional actualizada a la persona designada para su publicación en la página web del CPC.	

		PROCEDIMIENTO	 COMITÉ DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
		5. Información solicitada por el CPC	
Descripción de actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Nota
1	Integrantes del CPC	Informan al asesor jurídico la existencia de un proyecto en virtud del cual se haya solicitado información a terceros.	
2	Asesor jurídico	Informa al asistente administrativo las características del proyecto: plazos y terceros a quienes se requirió información.	
3	Asistente administrativo	Revisa la bandeja de entrada cada día, durante el plazo otorgado para la recepción de la información.	
4		Guarda correos electrónicos e información recibida en una carpeta electrónica creada para tal fin.	
5		Informa cada día, o según el periodo acordado, la información que ha recibido.	
6	Asesor jurídico	Realiza la acción que corresponda, conforme a lo instruido por el CPC.	
7		Reporta al CPC la recepción de información y su gestión.	

		PROCEDIMIENTO	
		6. Atención de denuncias y quejas	
Descripción de actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Nota
1	Asistente administrativo	Revisa bandeja de entrada física y electrónica.	
2		Identifica la recepción de denuncias, quejas. * Tratándose de la recepción de denuncias o quejas de manera física, requerirá en ese momento el correo electrónico del remitente para su contestación.	
3		Genera ficha informativa: remitente, sobre qué trata, qué solicita al CPC (con qué fin le remite la denuncia o queja -conocimiento, pide hacer algo, etcétera-). La ficha debe ser generada en un plazo no mayor a 1 día hábil a partir de la recepción de la solicitud impresa o del correo electrónico del tercero.	
4		Escanea los documentos impresos y envía la ficha y documentos anexos, vía correo electrónico, a todos los integrantes del CPC y al asesor jurídico.	
5	Asesor jurídico	Responde al asistente administrativo, con copia para todos los integrantes del CPC, a qué autoridades se debe reenviar la denuncia o queja, conforme a lo señalado por el tercero en su correo.	
6	Integrantes del CPC	En un plazo no mayor a 1 día hábil a partir de la recepción del correo del asesor jurídico, realiza sugerencias al asesor jurídico sobre autoridades a quienes redirigir la denuncia o queja, a través de un correo electrónico, con copia para todos los miembros del CPC.	
7	Asesor jurídico	Envía correo al asistente administrativo con el nombre de autoridades a quienes se debe redirigir la denuncia o queja recibida.	



8	Asistente administrativo	Envía, vía correo electrónico a las autoridades que le indica el asesor jurídico, con copia para el denunciante y a los integrantes del CPC, la denuncia o queja recibida.	
9		Registra en una bitácora la fecha de recepción de la queja o denuncia, remitente, asunto, autoridades a quienes se reenvió, fecha de reenvío.	
10	Integrantes del CPC	Solicitan al asesor jurídico, pida informe a las autoridades a quienes se reenvió una queja o denuncia, respecto de la gestión que le fue dada.	
11	Asesor jurídico	Formula oficio para pedir informe sobre gestión otorgada.	
12	Presidente del CPC	Firma electrónicamente el oficio.	
13	Asesor jurídico	Envía oficio al asistente administrativo.	
14	Asistente administrativo	Envía oficio al destinatario señalado por el asesor jurídico.	
15	Asesor jurídico	Informa al CPC en sesión ordinaria, el seguimiento a quejas y denuncias redirigidas.	
16	Asistente administrativo	Registra seguimiento en bitácora	

PROCEDIMIENTO			
7. Solicitud de intervención, pronunciamientos			
Descripción de actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Nota
1	Asistente administrativo	Revisa bandeja de entrada física y electrónica.	
2		Identifica solicitud de intervención en conflictos del SNA, SLA. Paso 5.	
3	Integrantes del CPC	Identifican solicitud de intervención en conflictos del SNA, SLA.	
4		Informa al asistente jurídico. Paso 5.	

5	Asistente administrativo	Genera ficha: remitente, fecha, tema, petición.	
6		Envía ficha a integrantes del CPC, con copia para asesor jurídico. En un plazo no mayor 1 día a partir del conocimiento de la petición.	
7	Integrantes del CPC	Acuerdan tratamiento que se dará y responsable del mismo.	
8		Informan al asistente administrativo y asesor jurídico acciones a realizar.	

Así lo acordó el Comité de Participación Ciudadana, por unanimidad en sesión celebrada el nueve de octubre de dos mil diecinueve.