

1. Antecedentes

Conforme a la estructura de la Administración Pública Federal, en México existen más de 200 Órganos Internos de Control (OIC) encargados de prevenir, detectar, sancionar y erradicar las prácticas corruptas. Los OIC se encargan de ejecutar el sistema de control y evaluación gubernamental, es decir, controlar que los procesos y procedimientos que realizan los servidores públicos en las dependencias y entidades federales estén apegados a la legalidad y que coadyuven a los objetivos sustantivos de estas instituciones y, en caso de no ser así, son quienes poseen la autoridad para atender, tramitar y resolver las quejas o denuncias presentadas por la ciudadanía contra presuntas irregularidades administrativas cometidas por los servidores públicos, imponiendo las sanciones establecidas en la Ley.

Para ello, se establecen objetivos que se encuentran alineados a las estrategias de los ejes de política pública establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo, y de los objetivos estratégicos de la Secretaría de la Función Pública:

- Mejorar la efectividad de la Administración Pública Federal
- Reducir los niveles de corrupción en la Administración Pública Federal
- Consolidar la transparencia y la rendición de cuentas en los asuntos públicos; y
- Vigilar que la actuación de la Administración Pública Federal se apegue a la legalidad

Estas tareas requieren la autonomía de los OIC para el cumplimiento de sus objetivos y funciones, para lo cual la Secretaría de la Función Pública emitió el Acuerdo por el que se adscriben orgánicamente las unidades administrativas de la Secretaría de la Función Pública y se establece la subordinación jerárquica de los servidores públicos previstos en su Reglamento Interior, en el cual se establece la dependencia jerárquica de los titulares de los órganos internos de control y los de las áreas que los integran, así como la facultad para conocer, atender y resolver los asuntos que se encuentren en el ámbito de su competencia dejando a su estricta responsabilidad la forma de atención y resolución de los mismos.

Para efectuar estas tareas, el marco normativo vigente establece que el Titular del Órgano Interno de Control, podrá apoyarse de las siguientes áreas:

- Auditoría Interna
- Auditoría para Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública
- Quejas
- Responsabilidades

Es el caso, que para este documento solo se analizará lo relativo al área de quejas, ya que es necesario determinar cómo ha sido su comportamiento en la recepción, atención y conclusión de asuntos, así como implementar medidas que mejoren la recepción y fortalezcan el contacto ciudadano.

2. Ámbito de aplicación del área de quejas

Conforme a lo establecido en el Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, esta área tiene las tareas que el artículo 80, fracción III del Reglamento Interior de la Secretaría le establece, y que para mayor referencia se transcribe:

ARTÍCULO 80.- Los titulares de las áreas de responsabilidades, auditoría y quejas de los órganos internos de control tendrán, en el ámbito de la dependencia, de sus órganos desconcentrados o entidad en la que sean designados o de la Procuraduría, sin perjuicio de las que corresponden a los titulares de dichos órganos, las siguientes facultades:

...

III. Titulares de las Áreas de Quejas:

1. Recibir las quejas y denuncias que se formulen por incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos, llevando a cabo las investigaciones para efectos de su integración y emitir el acuerdo de archivo por falta de elementos o de turno al área de responsabilidades, cuando así proceda, y realizar el seguimiento del procedimiento disciplinario correspondiente hasta su resolución;

2. 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;

3. Captar, 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;

4. 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;
5. 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;
6. 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;
7. 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;
8. 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;
9. Llevar los registros de los asuntos de su competencia y expedir las copias certificadas de los documentos que obren en sus archivos, y
10. Las demás que les atribuyan expresamente el Secretario y el titular del órgano interno de control correspondiente.

3. Situación actual

El pasado 2 de diciembre de 2014, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el “Acuerdo por el que se emite la declaratoria a que se refiere el Décimo Transitorio de la Ley de Petróleos Mexicanos”, en el que se crea la **Unidad de Responsabilidades de Petróleos Mexicanos**, Empresa Productiva del Estado, misma que sustituye la figura del Órgano Interno de Control en Petróleos Mexicanos, única y exclusivamente en las atribuciones relativas a recibir y dar atención a quejas y denuncias, así como realizar investigaciones con motivo de las mismas, en contra de servidores públicos y/o empresas que brindan servicios como proveedores de Pemex corporativo, y en su

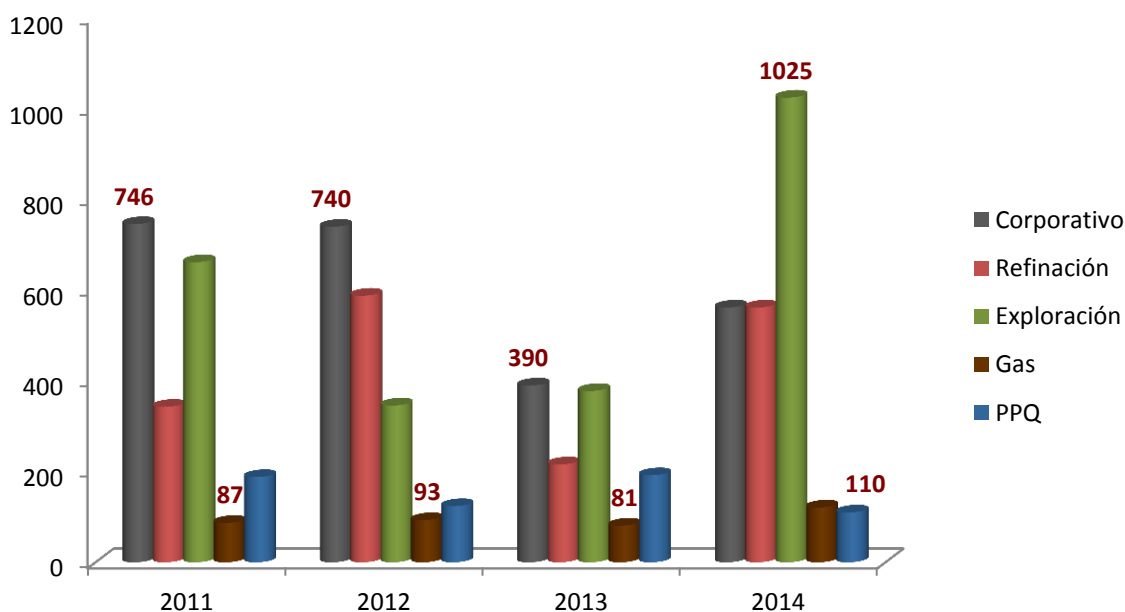
caso tramitar los procedimientos de responsabilidad administrativa e imponer las sanciones respectivas, en términos de las leyes aplicables.

Cabe señalar, que al momento no existe una dependencia jerárquica con los titulares de quejas en los hasta hoy organismos en Refinación, Exploración y Producción, Petroquímica Básica y Gas, sin embargo, con el ánimo de fortalecer este diagnóstico, se coordinaron esfuerzos para enviar información que permitiera hacer un análisis en diferentes rubros:

3.1 Histórico

Este apartado muestra el comportamiento por organismo para la recepción de quejas en los últimos cuatro años, conforme a los siguientes gráficos:

Año	Corporativo	Refinación	Exploración	Gas	PPQ
2011	746	343	662	87	188
2012	740	588	346	93	124
2013	390	216	378	81	192
2014	562	562	1025	121	110



*Por año se marcan los organismos con el mayor y menor número de quejas recibidas

El gráfico anterior muestra la tendencia de cada organismo respecto al número de quejas, denuncias e investigaciones del 2011 al 2014, destacando uno en particular, ya que en Pemex Exploración y Producción se registró un alza respecto de los ciclos anteriores, la cual es resultado de la sanción difundida a través de medios de comunicación a la empresa Oceanografía relativa a la inhabilitación por el plazo de un 1 año 9 meses 12 días y multa por la cantidad de \$ 24,031,974.00 pesos, generando un fuerte impacto social, y que al día de hoy se presenta como caso de éxito en diversos foros de la Secretaría de la Función Pública.

Sin lugar a dudas, el impacto ciudadano y la confianza que se generó, dio como resultado que durante el 2014 casi se triplicará la denuncia en este organismo, ya que con las acciones de combate frontal a la corrupción y sanción a cualquier empresa se sintieron apoyados por este organismo fiscalizador, así como el espacio de difusión brindado por diferentes medios permitió permear las actividades que se desarrollan, ya que se debe entender que no existen en los OIC'S asuntos de mayor o menor relevancia, todos son atendidos con la misma prontitud y compromiso, es el medio de comunicación el que le da la relevancia, abriendo las puertas a la mejora de la percepción ciudadana.

3.2 Medios de captación

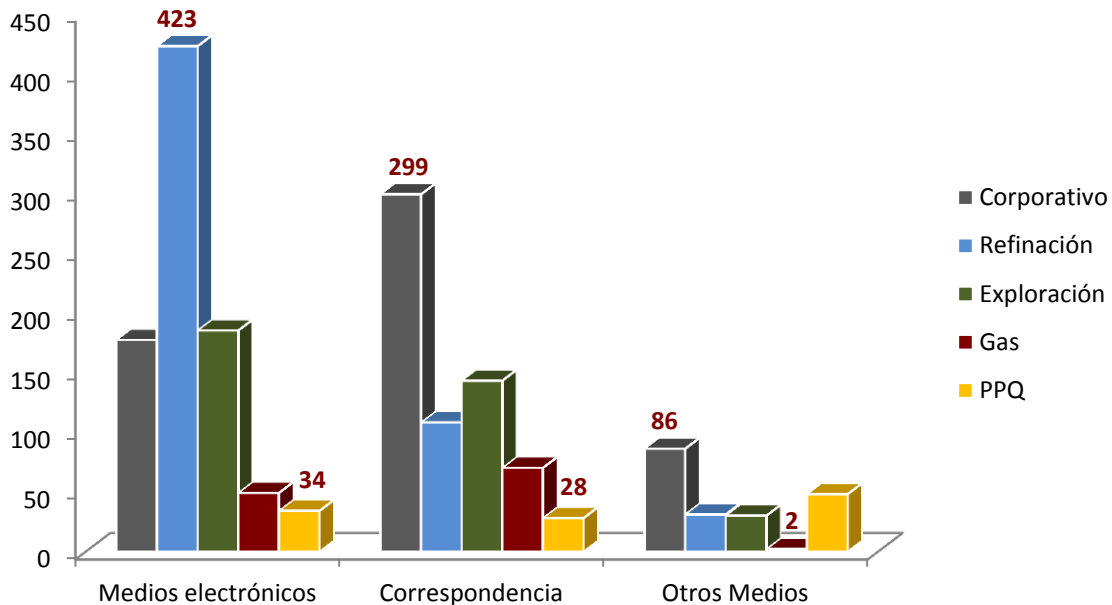
Además de conocer el avance histórico, resulta necesario identificar que medios de captación nos permiten atender al ciudadano y que otro requiere fortalecerse para mejorar, a continuación los resultados obtenidos durante el 2014:

Medios de captación	Corporativo	Refinación	Exploración	Gas	PPQ
Electrónicos	177	423	185	49	34
Correspondencia	299	108	143	70	28
Otros Medios	86	31	30	2	48

- En el apartado de medios electrónicos se considera lo relativo a correo electrónicos y la página web, a través del formulario creado para la recepción de quejas.
- Para correspondencia, se consideraron los escritos presentados en la oficialía de partes de cada organismo, así como las vistas que envía la Secretaría de la Función

Pública, Auditoría Superior de la Federación y/o Autoridades que por competencia la declinan a favor de los OIC's de Pemex.

- En lo relativo a otros medios, se tomaron las llamadas telefónicas, notas periodísticas, buzones físicos y las que de forma personal el ciudadano presentó.

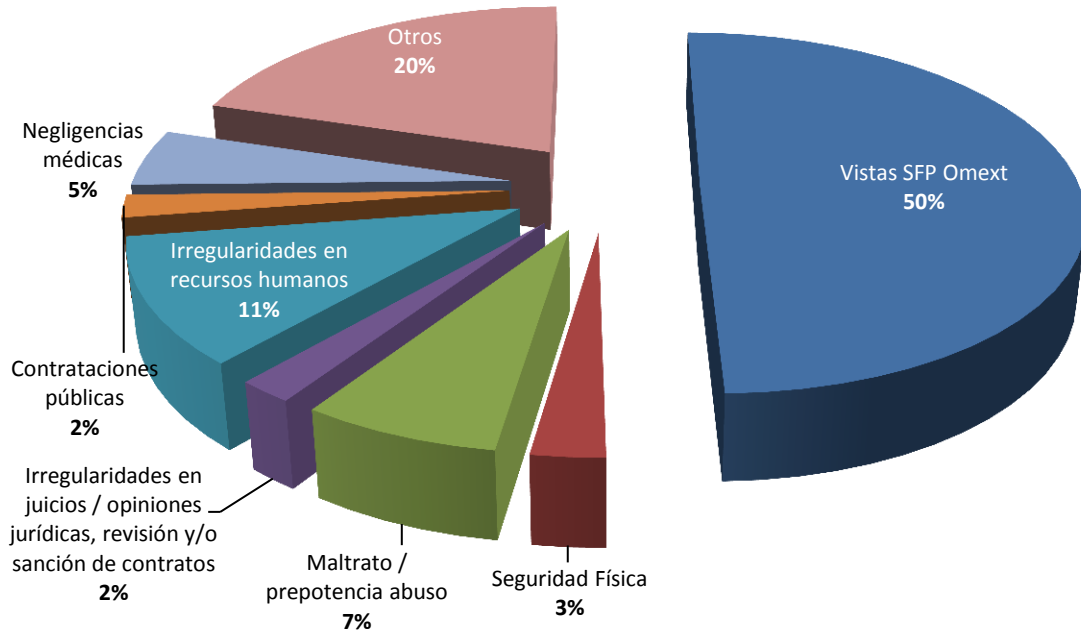


De la información obtenida, se puede observar que son los medios tecnológicos los que permiten un mayor acercamiento ciudadano, por lo que se debe fomentar en mayor escala su uso sin descuidar ninguno de los otros, ya que toda denuncia debe ser atendida, poniendo especial énfasis en los ciudadanos que por su entorno social y/o educativo no puedan tener acceso a una computadora o escribir. La Unidad de Responsabilidades ha establecido como política principal, el fomento de la denuncia, rompiendo las viejas costumbre de la burocracia, atendiendo de forma pronta y expedita.

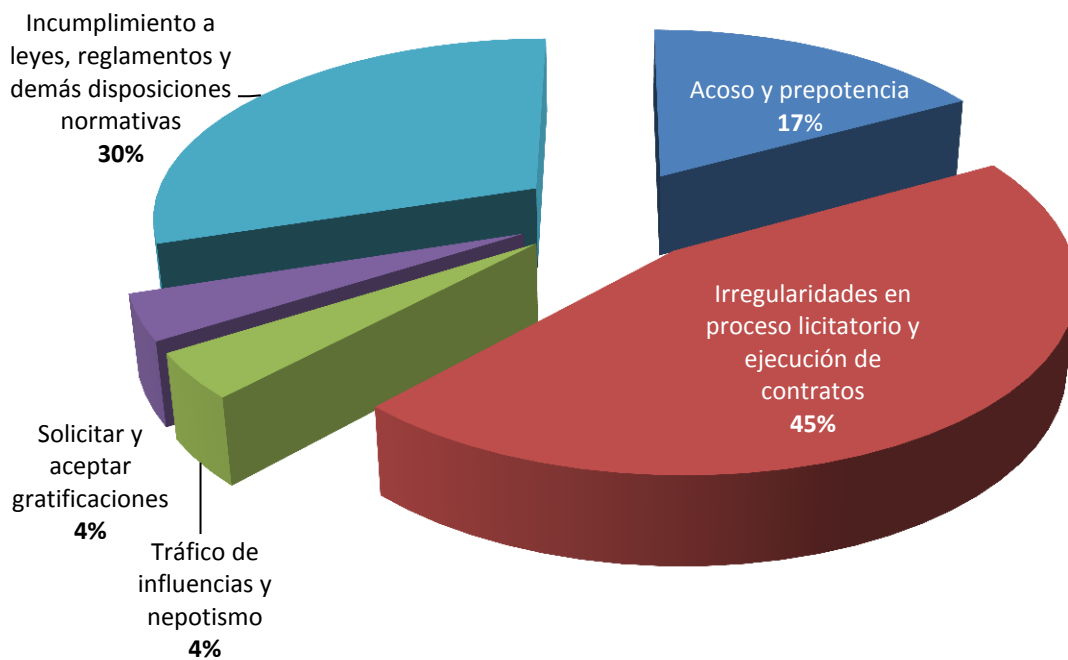
3.2 Tipos de quejas recibidos

A continuación, se presenta el análisis de las quejas por organismo, lo que permitirá, por un lado, fortalecer los mecanismos de prevención y, por el otro, saber cuáles son las faltas administrativas que con mayor frecuencia se presentan:

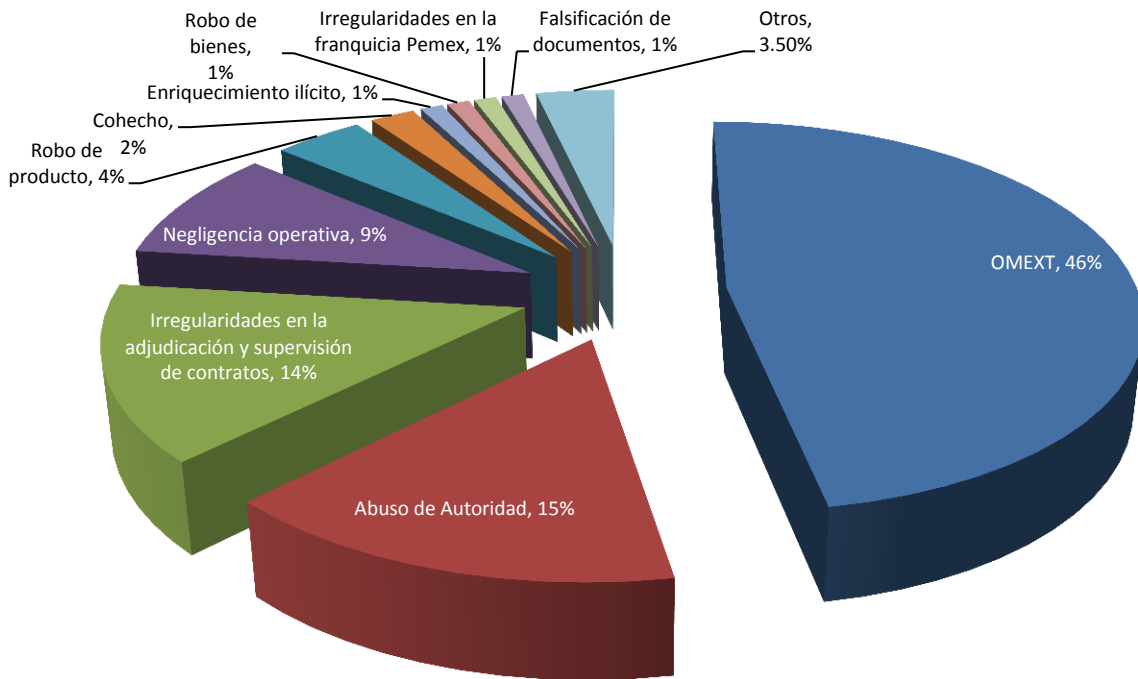
- Clasificación por tema de recurrencia de los asuntos de quejas, denuncias e investigaciones en **Pemex Corporativo 2014**



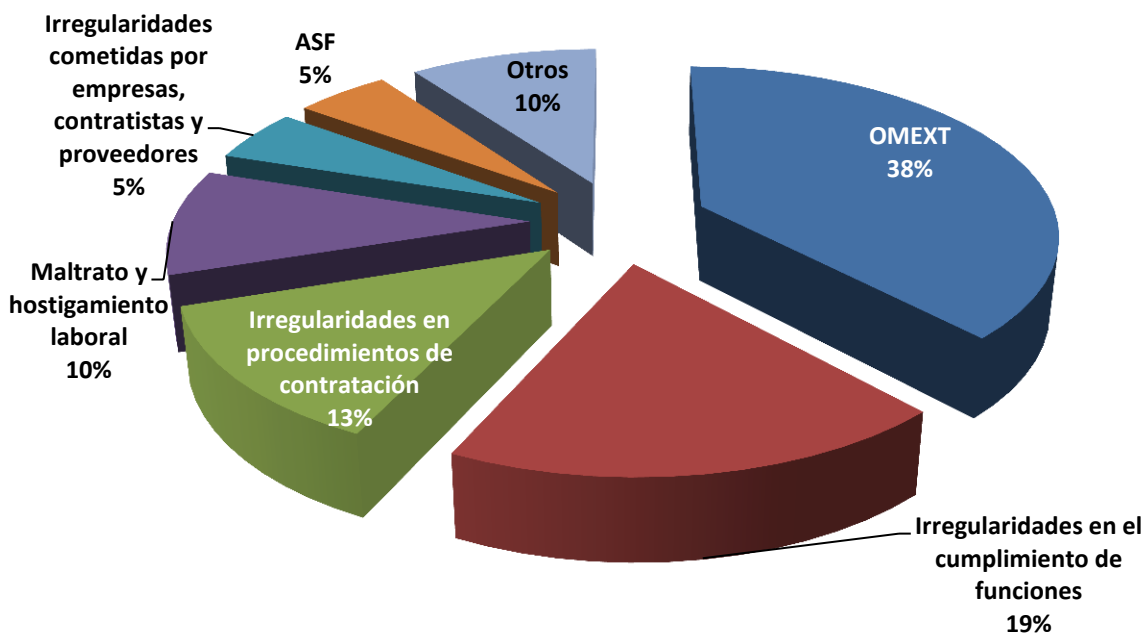
- Clasificación por tema de recurrencia de los asuntos de quejas, denuncias e investigaciones en **Pemex Exploración y Producción 2014**



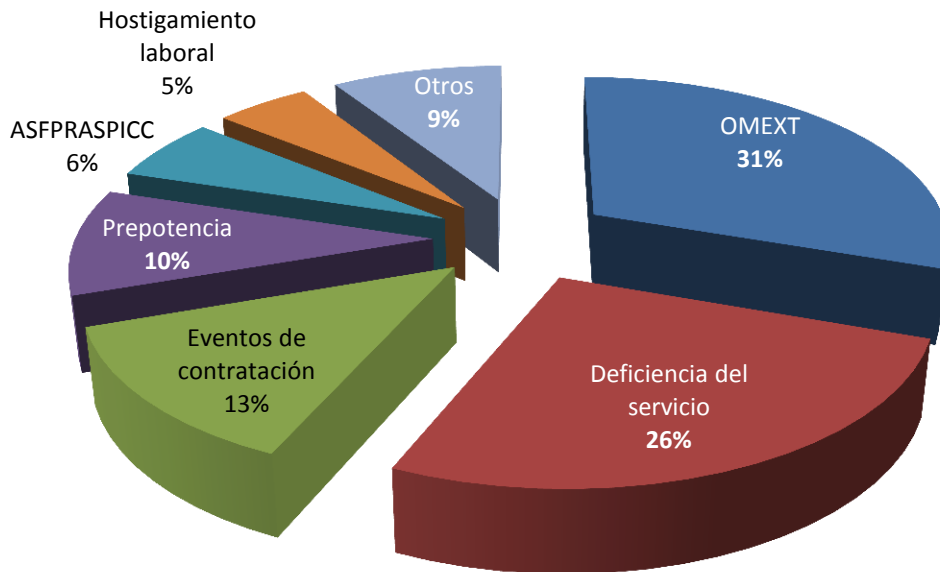
- Clasificación por tema de recurrencia de los asuntos de quejas, denuncias e investigaciones en **Pemex Refinación 2014**



- Clasificación por tema de recurrencia de los asuntos de quejas, denuncias e investigaciones en **Pemex Gas y Petroquímica Básica 2014**



- Clasificación por tema de recurrencia de los asuntos de quejas, denuncias e investigaciones en **Pemex Gas y Petroquímica 2014**



4. Conclusión

De los diversos rubros analizados anteriormente, y derivado de la creación de la nueva Unidad de Responsabilidades, mediante publicación en el diario Oficial de la Federación, el pasado 2 de diciembre, se han iniciado estrategias de acercamiento ciudadano, con los proyectos que a continuación se enlistan y que mucho dependerán del proceso de transición que tenga la empresa, así como el presupuesto con el que cuente en los próximos meses:

- 1) Derivado de que los medios electrónicos han sido el mejor medio de captación, se debe desarrollar una nueva página, que sea amable con el usuario, estableciendo la transparencia y mejora de la atención como base para el actuar de la Unidad y en la que cualquier persona que tenga acceso a internet, podrá consultar de forma rápida el número de contacto con la Unidad, así como los correos electrónicos para presentar sus denuncias, mediante un formulario amigable y que lo lleva paso a paso, el ciudadano será atendido eficazmente. Durante el mes de abril estará en línea.

- 2) Creación de un call – center, que con personal especializado en atención ciudadana, reciba y canalice las quejas presentadas por el ciudadano, este número será dado a conocer a través de una campaña de difusión interna y externa, con el objetivo de ser un mecanismo de anticorrupción importante. Una vez autorizado el presupuesto y con la restructuración que vive la Unidad se definirá el personal y capacitará, para la puesta en marcha de este servicio.

- 3) Con la infraestructura que los Órganos Internos de Control generaron en años pasados, la Unidad de Responsabilidades la retomará y establecerá que a través de los buzones colocados en las diferentes instalaciones de Pemex y sus empresas Subsidiarias, el ciudadano, denuncie y tenga la confianza de lo podrá hacer de forma anónima, sin represalia alguna y con una atención pronta a sus demandas, basando la actuación de la Unidad en el derecho a una justicia pronta y expedita, con un estricto apego a los Derechos Humanos

- 4) Con la finalidad de que toda la ciudadanía conozca los medios de acercamiento, la UR llevará al cabo una campaña de difusión mediante acrílicos, que serán colocados en todas las instalaciones de Petróleos Mexicanos y sus empresas Subsidiarias, para señalar que vía telefónica (01800 gratuito), in situ (buzones de quejas) o a través de medios electrónicos podrá presentar su denuncia, abarcando con ello todos los medios posibles de captación sin la necesidad de contar con acceso a internet