



NORMA
ADMINISTRATIVA

NA/OIC/002/2024



NORMA ADMINISTRATIVA NA/OIC/002/2024 DENOMINADA “LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS DENUNCIAS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS POR MEDIO DEL BUZÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL DEL INSTITUTO DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA, QUE AL INTERIOR DEL INSTITUTO HACE LAS VECES DE CONTRALORÍA INTERNA”.

Título Primero
De la recepción y registro de las denuncias en el BACI
Capítulo I
Disposiciones generales

Artículo 1.- Los presentes Lineamientos tienen por objeto establecer:

- I. Las reglas que se deberán observar en la recepción, registro, administración, procesamiento y trámite de las denuncias, quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas, mediante el Buzón de Atención Ciudadana (BACI), por parte de las personas usuarias.
- II. La implementación del Buzón de Atención Ciudadana (BACI), como único medio de comunicación disponible mediante el cual las personas usuarias podrán expresar su beneplácito o malestar respecto de presuntas comisiones de faltas administrativas cometidas por personas servidoras públicas adscritas al Instituto de Transparencia.

Artículo 2.- Para los efectos de los presentes Lineamientos se entenderá por:

- A. BACI: Buzón de Atención Ciudadana del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Baja California.
- B. DENUNCIA: A la manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentren involucradas personas servidoras públicas en ejercicio de sus funciones, o personas físicas o morales que manejen o apliquen recursos públicos del mismo ámbito o que participen en contrataciones o en transacciones comerciales, referidos a la autoridad administrativa competente para investigarlos, por quien los considera hechos causantes de una falta o infracción administrativa.
- C. FELICITACIÓN: Escrito o comunicación en medio electrónico, a través del cual se pone de manifiesto la alegría y satisfacción en relación con el servicio recibido por parte de alguna persona servidora pública adscrita al Instituto de Transparencia, Acceso a la Información



Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Baja California, o de particulares auxiliares a éste.

- D. FOLIO: Acuse de recibo con número consecutivo asignado al BACI, y que acredita la fecha de recepción de cualquier denuncia, queja, sugerencia y felicitación, independientemente del medio de recepción.
- E. INSTITUTO DE TRANSPARENCIA: Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Baja California.
- F. LEY DE RESPONSABILIDADES: Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Baja California.
- G. LINEAMIENTOS: A los Lineamientos para la atención, investigación y conclusión de las Denuncias, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones presentadas por medio del Buzón de Atención Ciudadana del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Baja California.
- H. ÓRGANO INTERNO: Órgano Interno de Control del Instituto de Transparencia.
- I. PERSONA USUARIA: A la persona o personas particulares, por sí o representación de una sociedad, o persona servidora pública que presenta denuncias, quejas, sugerencias o felicitaciones, ante el Órgano Interno, con el fin de manifestar actos u omisiones que pudieran constituir o vincularse con inadecuada prestación del servicio, desvíos de recursos, irregularidades en el manejo de los recursos públicos, actos irregulares en la contratación y ejecución de obras, entre otras faltas.
- J. QUEJA: Expresión escrita o en medio electrónico, de insatisfacción con la conducta de acción u omisión de alguna persona servidora pública adscrita al Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Baja California, o de particulares auxiliares a éste, que pudiera ser sancionable en el ámbito del derecho administrativo.
- K. RADICACIÓN: Consiste en aceptar y dar inicio a la atención de las denuncias y quejas que se reciban en el órgano interno, por medio del BACI.
- L. REGLAMENTO: Reglamento Interior del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Baja California.
- M. SUGERENCIA: Expresión escrita o en medio electrónico, a través del cual se propone una idea de mejora para que se tenga en consideración.



N. UNIDADES ADMINISTRATIVAS: Las áreas que integran el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Baja California, designadas para el ejercicio de las facultades y el despacho de los asuntos de su competencia.

Capítulo II **BACI**

Artículo 3.- El BACI es el único medio por virtud del cual la persona usuaria de los servicios que brinda el Instituto de Transparencia, puede expresar su beneplácito o malestar, respecto de conductas, actos u omisiones efectuadas por personas servidoras públicas adscritas al mismo.

El Buzón es una herramienta de captación, registro y atención de las denuncias, quejas, sugerencias y felicitaciones ciudadanas creado para captar, registrar, administrar, atender e investigar las expresiones que cualquier persona usuaria formule en el marco de la Ley de Responsabilidades.

Artículo 4.- Las personas usuarias se registrarán personalmente en el BACI mediante la presentación de una denuncia, queja, sugerencia o felicitación, proporcionando un correo personal o institucional, recibiendo en el mismo, el número de folio que a su trámite corresponde.

El número de Folio es único y personal, por lo que su uso es responsabilidad exclusiva de la persona usuaria.

El uso del folio asociada al correo electrónico personal y/o institucional proporcionado, es responsabilidad exclusiva de la persona usuaria y hace las veces de firma autógrafa. Su utilización en el BACI significa el consentimiento de la persona usuaria para considerarlas como medio de expresión de su voluntad respecto de lo señalado y se le atribuya el contenido de las declaraciones, a la persona usuaria, para todos los efectos legales.

Artículo 5.- El BACI requerirá para su procedencia de registro, información obligatoria y con fines estadísticos; la falta alguno de los segundos no será motivo para desechar el registro y asignación de folio.

Capítulo II **Recepción**

Artículo 6.- Para la procedencia de denuncias, quejas, sugerencias o felicitaciones, las personas usuarias deberán manifestar como mínimo:



- 1) Edad.
- 2) Correo electrónico personal y/o institucional como medio de contacto y notificación.
- 3) Tipo de Registro:
 - a. Denuncia.
 - b. Queja.
 - c. Sugerencia.
 - d. Felicitación.
- 4) Fecha en que ocurrieron los hechos, en formato dd/mm/aaaa.
- 5) Narración de los hechos indicando cómo, cuándo y dónde sucedieron los acontecimientos.
- 6) Pruebas que puedan aportar donde se acredite o presuma la razón de lo dicho.

Artículo 7.- Adicional a lo señalado en el artículo anterior, y para fines estadísticos se requerirá lo siguiente:

I.- Persona Usuaría

- 1).- Nombre de la persona usuaria o si desea hacerlo de manera anónima.
- 2).- Municipio a que corresponde la persona usuaria que gestiona la denuncia, queja, sugerencia y felicitación.
- 3).- Nacionalidad de la persona usuaria.

II.- Persona Servidora Pública Involucrada

- 1).- Datos de la persona servidora pública involucrada y de quien se duele. (nombre, puesto que desempeña, área de adscripción)
- 2).- Características físicas de identificación.

La omisión de presentación de cualquiera de los preceptos anteriormente señalados no será causal para el desechamiento del trámite.

Artículo 8.- Quedan excluidas de su tramitación por este buzón:

- a) Solicitudes de acceso a la información pública.
- b) Información pormenorizada relativa al estado que guardan los procedimientos administrativos en etapa de Investigación.
- c) Denuncias ajenas a las responsabilidades administrativas o que impliquen conflictos jurídicos entre particulares, o que pertenezcan al ámbito del derecho civil, agrario, laboral, fiscal, penal o, que corresponda conocer a alguna autoridad jurisdiccional, judicial o legislativa, federal o local, respectivamente.

Capítulo III Asignación de Folio.

Artículo 9.- La asignación del folio se elaborará bajo los criterios siguientes:

1).- Número consecutivo:

0001 a n

2).- Municipio a que corresponde la persona usuaria que gestiona la denuncia, queja, sugerencia o felicitación, correspondiendo:

01 Ensenada.

02 Mexicali.

03 Tecate.

04 Tijuana.

05 Playas de Rosarito.

06 San Quintín.

07 San Felipe.

08 Foráneo.

3).- Tipo de Registro, correspondiendo:

D Denuncia.

Q Queja.

S Sugerencia.

F Felicitación.

4).- Año de presentación, en formato aaaa.

Título Segundo Del trámite de atención denuncias, quejas, sugerencias o felicitaciones en el BACI Capítulo III Del Órgano Interno de Control

Artículo 10.- El Órgano Interno deberá utilizar el BACI para registrar y capturar las denuncias, quejas, sugerencias y felicitaciones que reciban por medios electrónicos, por oficialía de partes, por correspondencia, de forma personal u otra forma de captación, donde se generará un folio, indispensable para que la persona usuaria pueda dar seguimiento del estado que guarda su asunto.

El registro, captura y asignación de folio de las denuncias, quejas, sugerencias y felicitaciones ciudadanas ingresadas por medio del BACI, deberá realizarse el mismo día de su recepción,



excepto cuando se hubiesen recibido después de las 15:00 horas, en cuyo caso, la captura podrá hacerse al día hábil siguiente.

En ambos casos, dentro de término señalado el Órgano Interno deberá remitir el número de folio al correo electrónico institucional y/o personal proporcionado por la persona usuaria del BACI.

ARTÍCULO 11.- Para los efectos del cómputo de los términos y plazos, se considerarán como días inhábiles:

- I. Los sábados;
- II. Los domingos;
- III. Los que por disposición del artículo 74 de la Ley Federal del Trabajo deje de laborarse;
- IV. Los contemplados en el artículo 30 de la Ley del Servicio Civil de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado y Municipios de Baja California;
- V. Los contemplados como de descanso obligatorio para el año correspondiente, publicados por el Pleno en el portal institucional del Instituto de Transparencia;
- VI. Aquellos en los que el Pleno determine la suspensión total de actividades, en casos urgentes;
Para efectos del párrafo anterior, se entenderá por casos urgentes aquellos fenómenos previstos en el artículo 2, fracciones XXII a XXVI de la Ley General de Protección Civil, que perturben el funcionamiento del Instituto de Transparencia; pongan en riesgo la seguridad de las personas visitantes y/o servidoras públicas que en ellos laboran; o bien, impidan su comparecencia;
- VII. Aquellos en que se suspendan labores, o cuando no puedan funcionar por causa de fuerza mayor; y
- VIII. Los demás que determine el Pleno.

Artículo 12.- El Órgano Interno, recibirá las denuncias, quejas, sugerencias o felicitaciones, observando las etapas siguientes:

I.- REGISTRO: Se deberán revisar y capturar diariamente en el BACI, conforme lo señalado en el artículo 5 de estos Lineamientos, las denuncias, quejas, sugerencias y felicitaciones que se reciban, el cual generará automáticamente un folio de seguimiento.

II.- ANÁLISIS: Se revisarán las denuncias, quejas, sugerencias o felicitaciones que deban atenderse con alguno de estos supuestos, al día hábil siguiente a su registro, verificando:

a).- Contenido: Consiste en verificar si la denuncia cumple con los requisitos señalados en el artículo 5 y eventualmente con cuales de los señalados en el artículo 6 de estos lineamientos.



III.- DETERMINACIÓN: Una vez analizado el contenido de la denuncias, quejas, sugerencias o felicitaciones se resolverá:

- a).- Procedencia:** La petición cumple con lo requisitado para su registro, conteniendo o no, con los datos suficientes para el inicio de investigación.
- b).- Incompetencia:** La petición se encuentra fuera del marco de actuación del Órgano Interno.
- c).- Acumulación:** Consistirá en integrar al mismo expediente, aquellas denuncias, quejas, sugerencias o felicitaciones que por duplicidad ya hubieren ingresado anteriormente en el BACI y a los cuales ya se les hubiere proporcionado el trámite correspondiente, o en su caso se encuentren vinculadas con la misma persona servidora pública, instancias, o denuncia planteada.

IV. INFORMACIÓN A LA PERSONA USUARIA: Se notificará dentro de los 3 días hábiles posteriores a la recepción de la petición de la persona usuaria, mediante el correo electrónico institucional o personal que éste proporcionó en su contacto/escrito inicial, el número de folio asignado, así como la determinación tomada, que puede ser alguna de las descritas en la fracción anterior, o adicionalmente de:

- a).- Radicación e Inicio de Investigación Administrativa.-** Se aperturó un expediente de investigación administrativa, mediante el cual se allegarán medios de prueba suficientes para determinar la existencia o no, de conductas de personas servidoras públicas adscritas al Instituto de transparencia, que pudieran ser constitutivas de responsabilidad administrativa.
- b).- Requerimiento de Información.-** Se solicitó a la persona usuaria información adicional a la anteriormente proporcionada, a fin de allegar medios de prueba suficientes para robustecer el expediente de investigación.
- c).- Conclusión y Archivo.-** Se desahogaron diversas actuaciones dentro del expediente de investigación administrativa, mismos que una vez analizados no fueron suficientes para determinar que las conductas de personas servidoras públicas adscritas al Instituto de transparencia, son constitutivas de responsabilidad administrativa.
- d).- Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa.-** Se agotó la investigación administrativa y se determinó que si existen elementos de convicción suficientes para suponer que la conducta de la persona servidora pública adscrita al Instituto de Transparencia es constitutiva de responsabilidad administrativa; remitiéndose el expediente a la autoridad substanciadora para que determine la sanción a que se hará acreedor.

Lo anterior en los términos de lo establecido en la Ley de Responsabilidades.

Artículo 13.- La persona usuaria, podrá dar seguimiento a su trámite señalando como referencia el número de folio, por medio del correo electrónico institucional contraloria@itaipbc.org.mx



Las determinaciones que emita el Órgano Interno, se informarán a la persona usuaria mediante el correo electrónico personal o institucional proporcionado en su escrito inicial, dentro de los tres días hábiles siguientes a su respectiva emisión

Artículo 14.- El archivo, resguardo y administración de la información contenida en el BACI estará a cargo del Órgano Interno, cuyo personal se encuentra obligado a guardar estricta reserva y/o confidencialidad sobre la información y documentos que conozcan y tengan acceso, con motivo de su función, en términos de las legislaciones en materia de acceso a la información y protección de datos personales; teniendo prohibida la difusión de la información contenida, salvo las obligaciones que señale la normatividad en materia de responsabilidades administrativas, transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales o sea por causa de requerimientos de autoridades competentes.

Artículo 15.- El Órgano Interno en coordinación con el personal de la Coordinación de Informática, establecerá mecanismos de seguridad para garantizar la protección de los datos personales.

Artículo 16.- Los datos contenidos en el BACI podrán ser usados por el Órgano Interno con fines estadísticos, así como para orientar y ejecutar estrategias de prevención, detección, disuasión o corrección de faltas administrativas.

ARTÍCULOS TRANSITORIOS

PRIMERO. La presente **ACUERDO DE PLENO MEDIANTE EL CUAL SE APRUEBA LA NORMA ADMINISTRATIVA NA/OIC/002/2024 DENOMINADA “LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS DENUNCIAS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS POR MEDIO DEL BUZÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL DEL INSTITUTO DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA, QUE AL INTERIOR DEL INSTITUTO HACE LAS VECES DE CONTRALORÍA INTERNA.”**, entrará en vigor al día siguiente de su publicación.

SEGUNDO. Se establece el Buzón de Atención Ciudadana “BACI”, como único medio por virtud del cual las personas usuarias podrán expresar su beneplácito o malestar respecto de conductas efectuadas por personas servidoras públicas adscritas a éste instituto.

Así lo resolvió el trece de diciembre de dos mil veintidós, el PLENO del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Baja California, integrado por el COMISIONADO PRESIDENTE, **JOSÉ FRANCISCO GÓMEZ MC DONOUGH**, COMISIONADA PROPIETARIA, **LUCÍA ARIANA MIRANDA GÓMEZ**; COMISIONADO



PROPIETARIO, **LUIS CARLOS CASTRO VIZCARRA**; quienes lo firman ante la SECRETARIA EJECUTIVA, **JIMENA JIMÉNEZ MENA**, que autoriza y da fe. Doy fe. -----

JOSÉ FRANCISCO GÓMEZ MC DONOUGH
COMISIONADO PRESIDENTE

LUCÍA ARIANA MIRANDA GÓMEZ
COMISIONADA PROPIETARIA

LUIS CARLOS CASTRO VIZCARRA
COMISIONADO PROPIETARIO

JIMENA JIMÉNEZ MENA
SECRETARIA EJECUTIVA

LA PRESENTE HOJA DE FIRMAS, FORMA PARTE INTEGRAL DEL ACUERDO DICTADO EL VEINTISIETE DE FEBRERO DE DOS MIL VEINTICUATRO, POR EL PLENO DEL INSTITUTO DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES PARA EL ESTADO DE BAJA. **DOY FE.**-----