

Acuerdo por el que las dependencias y entidades de la administración pública federal realizarán los actos que legal y administrativamente procedan para establecer un sistema de orientación, información y quejas, a fin de facilitar el trámite, gestión y solución de los asuntos que el público plantee ante ella y promover la participación y colaboración de los usuarios en el mejoramiento de los servicios que se les presta*

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos. Presidencia de la República.

JOSE LOPEZ PORTILLO, Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, en ejercicio de la facultad que al Ejecutivo Federal confiere el artículo 89, fracción I, de la Constitución General de la República, y con fundamento en el artículo 20 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, y

CONSIDERANDO

Que el Gobierno de la República, dentro de su programa de reforma administrativa, se ha propuesto cuidar que se cumpla en forma más dinámica y eficiente con las atribuciones conferidas a las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

Que uno de los medios propicios para mejor servir el gobierno a los gobernados en el establecimiento de un sistema de orientación, información y quejas, que permita el ensanchamiento de los canales de comunicación de los organismos públicos con los usuarios de los servicios.

Que el volumen y la diversidad de los asuntos a cargo de la Administración Pública Federal, y la com-

plejidad de sus estructuras y sistemas, hacen necesario dedicar especial atención a la prestación eficaz y oportuna de los servicios que se proporcionan, para lo cual se requiere que el público esté debidamente informado acerca de los horarios y ubicación de las oficinas públicas, así como del trámite, gestión y solución de los asuntos que desee plantear ante dichas dependencias y entidades.

Que el sistema de orientación, información y quejas debe fundarse en criterios unitarios y en acciones oportunas y coherentes, para lo cual dicho sistema requiere de la atención directa del órgano encargado de la prestación de servicios administrativos de apoyo de cada institución; he tenido a bien dictar el siguiente

ACUERDO

Primero. Las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal realizarán los actos que legal y administrativamente procedan para establecer un sistema de orientación, información y quejas a fin de facilitar el trámite, gestión y solución de los asuntos que el público plantee ante ella y promover la participación y colaboración de los usuarios en el mejoramiento de los servicios que se les prestan.

Segundo. Los actos que se realicen en cumplimiento de este Acuerdo se harán conforme a criterios y

* Diario Oficial del 19 de septiembre de 1977.

bases comunes que establezca el Titular del Ejecutivo Federal, a través de la Coordinación General de Estudios Administrativos.

Tercero. En cada una de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, el sistema de orientación, información y quejas desarrollará las siguientes funciones:

I. Proporcionar al público la información que solicite, orientándole debidamente, y recibir sus quejas y sugerencias;

II. Establecer los medios de orientación e información adecuados para facilitar al público los trámites y gestiones que efectúe;

III. Mantener actualizada la información que se proporcione al público;

IV. Remitir a la unidad administrativa interna o externa que proceda las quejas y sugerencias que se reciban con motivo del desempeño de una función o la prestación de un servicio, y

V. Analizar las quejas del público respecto a los servicios que se suministren en las Dependencias y Entidades del Gobierno Federal con el fin de mejorarlos, enviando copia de tal análisis a la Dirección General y Quejas la que a su vez informará, con las observaciones que formule, a la Coordinación General de Estudios Administrativos.

Cuarto. Las unidades de orientación, información y quejas deberán quedar adscritas a la Oficialía Mayor, Dirección General de Administración, o su equivalente.

TRANSITORIOS

Primero. Este Acuerdo entrará en vigor a partir del día siguiente al de su publicación en el *Diario Oficial* de la Federación.

Segundo. Se abroga el Acuerdo Presidencial publicado en el *Diario Oficial* de la Federación el 5 de abril de 1973 y se derogan las demás disposiciones que se opongan al presente Acuerdo.

Tercero. Los titulares de las dependencias de la Administración Pública Federal en un plazo no mayor de dos meses a partir de la fecha en que entre en vigor este Acuerdo, deberán informar de las medidas dictadas o en su caso someter a la consideración del Ejecu-

tivo Federal, por conducto de la Coordinación General de Estudios Administrativos, las proposiciones que hayan elaborado para establecer el sistema de orientación, información y quejas.

Cuarto. Los titulares de las entidades de la Administración Pública Federal, en un plazo de dos meses a partir de la fecha en que entre en vigor este Acuerdo, realizarán los actos que conforme a las disposiciones legales que los rigen, les permitan tomar las medidas conducentes o en su caso someterán a la consideración del Ejecutivo Federal, por conducto de la Coordinación General de Estudios Administrativos y a través del Coordinador Sectorial respectivo, las proposiciones que hayan elaborado para establecer el sistema de orientación, información y quejas.

Dado en la residencia del Poder Ejecutivo Federal, en la ciudad de México, Distrito Federal, a los 15 días del mes de septiembre de mil novecientos setenta y siete.—**José López Portillo**.—Rúbrica.—El Secretario de Gobernación, **Jesús Reyes Heróles**.—Rúbrica.—El Secretario de Relaciones Exteriores, **Santiago Roel**.—Rúbrica.—El Secretario de la Defensa Nacional, **Félix Galván López**.—Rúbrica.—El Secretario de Marina, **Ricardo Cházaro Lara**.—Rúbrica.—El Secretario de Hacienda y Crédito Público, **Julio Rodolfo Moctezuma Cid**.—Rúbrica.—El Secretario de Programación y Presupuesto, **Carlos Tello Macías**.—Rúbrica.—El Secretario de Patrimonio y Fomento Industrial, **José Andrés Oteyza**.—Rúbrica.—El Secretario de Comercio, **Fernando Solana Morales**.—Rúbrica.—El Secretario de Agricultura y Recursos Hidráulicos, **Francisco Merino Rábago**.—Rúbrica.—El Secretario de Comunicaciones y Transportes, **Emilio Mújica Montoya**.—Rúbrica.—El Secretario de Asentamientos Humanos y Obras Públicas, **Pedro Ramírez Vázquez**.—Rúbrica.—El Secretario de Educación Pública, **Porfirio Muñoz Ledo**.—Rúbrica.—El Secretario de Salubridad y Asistencia, **Emilio Martínez Manautou**.—Rúbrica.—El Secretario del Trabajo y Previsión Social, **Pedro Ojeda Paullada**.—Rúbrica.—El Secretario de la Reforma Agraria, **Jorge Rojo Lugo**.—Rúbrica.—El Secretario de Turismo, **Guillermo Rossell de la Lama**.—Rúbrica.—El Jefe del Departamento de Pesca, **Fernando Rafful Miguel**.—Rúbrica.—El Jefe del Departamento del Distrito Federal, **Carlos Hank González**.—Rúbrica.