

FRACCION VII INCONFORMIDADES



SERVICIOS QUE OFRECE EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA COMISIÓN REGULADORA DE ENERGÍA

NOMBRE DEL SERVICIO	OBJETIVO	FUNDAMENTO JURÍDICO	USUARIOS	CASOS EN LOS QUE SE REALIZA	BENEFICIOS OBTENIDOS
Trámite y resolución de inconformidades	Resolver las inconformidades que se presenten por violaciones cometidas en todo proceso de contratación celebrado por la Comisión Reguladora de Energía.	Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas.	Personas físicas y morales que participen en todo proceso de contratación de competencia ante la CRE.	Cuando una persona física o moral considere violados sus derechos en procesos de contratación de competencia.	Crear en la sociedad la confianza y credibilidad en la transparencia, y apego a la ley del Órgano Interno de Control en la Comisión Reguladora de Energía de la CRE.
Consulta, Asesoría.	Asesorar a la ciudadanía y áreas convocantes en el trámite y resoluciones de inconformidades.	Artículo 8o. De la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	Áreas convocantes en general toda persona.	En todos los casos que se requiera.	Eficientar el trámite y resolución de inconformidades.
Capacitación.	Comentar la actualización y mejora continua en el trámite y resoluciones de inconformidades.	Reglamento interior artículo 47, fracción IV.	Áreas convocantes y toda persona en general.	En todos los casos que se requiera.	Unificación de criterios y efficientar el trámite y resolución de inconformidades.



NOMBRE DEL SERVICIO	OBJETIVO	FUNDAMENTO JURIDICO	USUARIOS	CASOS EN LOS QUE SE	BENEFICIOS OBTENIDOS
ÁREA DE QUEJAS					
Recepción de peticiones ciudadanas.	Recibir las peticiones ciudadanas (quejas, denuncias, sugerencias, solicitudes, seguimiento de irregularidad y reconocimientos) a través de distintos medios, que faciliten a la ciudadanía la presentación de sus peticiones.	Artículo 10, de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos	Público en General.	En todos aquellos casos que se requiera.	Facilitar al ciudadano la presentación de sus peticiones a través del Internet oic@cre.gov.mx o por correo electrónico orgintetc@cre.gov.mx.
Consulta o asesoría.	Brindar orientación al ciudadano atendiendo el planteamiento que realiza.	Reglamento Interior de la Secretaría, Art. 47, Fracción IV, y Lineamientos y Criterios Técnicos y Operativos de la DGAC, capítulo II	Los ciudadanos.	En todos aquellos casos que se requiera.	Asesorar al ciudadano en la presentación de sus peticiones, o en la realización de trámites y servicios.
Gestión Ciudadana.	Brindar al ciudadano, de manera inmediata a corto plazo, soluciones o alternativas viables a sus diversos planteamientos a través de gestiones ante el Órgano Interno de Control, o la propia Comisión Reguladora de Energía.	Reglamento Interior, Art. 47, fracciones IV y Lineamientos y Criterios Técnicos y Operativos de la DGAC, Capítulo II puntos 1 y 2.	Los Ciudadanos.	En todos aquellos casos en que se requiera.	Este mecanismo se orienta a lograr la satisfacción del usuario mediante una atención cercana, ágil y efectiva que de respuesta a los replanteamientos individuales de los ciudadanos, y buscar prevenir quejas y denuncias, así como fortalecer una cultura de atención en los servidores públicos de la Comisión Reguladora de Energía, elevando la credibilidad en la Administración Pública Federal.
Servicio de Atención telefónica a la Ciudadanía SACTEL.	Atender, orientar y asesorar a la ciudadanía y captar peticiones ciudadanas vía telefónica.	Reglamento Interior, Artículo 47, fracción IV, Lineamientos y Criterios Técnicos y Operativos de la DGAC, capítulo II, puntos 2.1, 4, y 5.2.	Los ciudadanos.	En todos aquellos casos en que se requiera.	Facilitar al ciudadano la captación de sus peticiones a través de SACTEL llamando a los teléfonos 30-03-2000 o de forma gratuita llamando del interior del país al 01-800-00-14-800 o desde EEU al 1888-594-33-72, o directamente a la Comisión Reguladora de Energía, a los teléfonos, 5283 1580, y 5283 1515 ext. 1594.
Acciones de coordinación y vinculación con la sociedad civil	Realizar acciones tendientes a mejorar la calidad de los trámites y servicios que presta la CRE y prevenir conductas irregulares.	Artículo 47, fracción IV, del Reglamento Interior de la SFP.	La ciudadanía.	Permanente	Identificar áreas de oportunidad y lograr una mejora integral en los servicios que presta la CRE, así como prevenir conductas irregulares.
Operativos de fiscalización	Verificar y fiscalizar los trámites y servicios mediante la actividad propia, captando quejas, denuncias y levantando seguimientos de irregularidad para su solventación.	Artículo 47, fracción IV del Reglamento Interior de la SFP.	La ciudadanía.	Periódicos, determinados mediante el análisis de la información.	Identificar áreas de oportunidad y lograr una mejora integral que presta la CRE.
Análisis del entorno e inteligencia	Detectar áreas críticas de corrupción de la CRE.	Artículo 47, fracción IV, del Reglamento Interior de la SFP.	C.R.E.	Permanente	Combatir la corrupción y trabajar a favor de la Transparencia en la APF.
Investigación e integración de quejas y denuncias	Realizar diligencias de investigación, tales como comparecencia de servidores públicos, presuntos infractores, testimoniales, etc, según competencia.	Fracción IV, artículo 47 del Reglamento Interior de la SFP.	C.R.E.	En los casos que se haga factible.	Coadyuvar en la debida integración de Quejas y Denuncias.



FRACCIÓN VII RESPONSABILIDADES

SERVICIOS QUE OFRECE EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA COMISIÓN REGULADORA DE ENERGÍA

NOMBRE DEL SERVICIO	OBJETIVO	FUNDAMENTO JURÍDICO	USUARIOS	CASOS EN LOS QUE SE REALIZA	BENEFICIOS OBTENIDOS
Iniciar, conducir y llevar a cabo procedimientos administrativos de Responsabilidades, de acuerdo a las facultades que la ley otorga a titular del Área.	Determinar la existencia o inexistencia de responsabilidad de los Servidores Públicos sujetos a procedimiento administrativo, imponiendo, en su caso, las sanciones respectivas en pro de abatir la impunidad y la corrupción en la CRE.	Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos y Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.	La ciudadanía, y las áreas de la Comisión Reguladora de Energía.	Cuando se detectan presuntas irregularidades administrativas de los Servidores Públicos en el ejercicio de su empleo, cargo o comisión.	Disminución de actos de corrupción; rendición de cuentas, abatir la impunidad, a través de la aplicación de sanciones ejemplares.
Impulso al cobro de créditos fiscales.	Generar la intervención de la Tesorería de la Federación, para recuperar los créditos fiscales por concepto de responsabilidades.	Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.	Administración pública federal. Tesose. Sat. CRE.	Cuando se generan créditos fiscales al imponer sanciones económicas, multas y pliegos de responsabilidades.	La recuperación de los quebrantos patrimoniales causado al erario federal por servidores públicos infractores de la comisión reguladora de energía.
Acuerdos que se dictan con motivo de los procedimientos administrativos de responsabilidades, clasificables en: de archivo por falta de elementos de incompetencia y de incoación a responsabilidades, ordenando en su caso, dar vista a la Unidad de Asuntos Jurídicos de la Secretaría para la presentación de la Denuncia	Determinar la existencia o inexistencia de irregularidades y presunta responsabilidad a cargo de Servidores Públicos en el desempeño de su empleo, cargo o comisión.	Artículos 108, 109 Y 113 Constitucionales; artículo 47 Fracción IV del Reglamento Interior de la Secretaría.	Comisión Reguladora de Energía. Unidad de Asuntos Jurídicos de la Secretaría.	Quejas, Denuncias, Resultados de Auditoría y de Análisis de Evolución patrimonial.	Evitar dar inicio a Procedimientos Administrativos Disciplinarios cuando no se reúnan los elementos necesarios y suficientes para acreditar la irregularidad y/o presunta responsabilidad. Que el expediente se encuentre debidamente integrado.
Asesorías en materia de Responsabilidades a las Áreas sustantivas de la C.R.E.	Brindar apoyo y asesoría a las áreas sustantivas de la C.R.E., en el desempeño de sus funciones y atribuciones en materia de responsabilidades.	Artículo 47. Fracción IV del Reglamento Interior de la Secretaría	Áreas sustantivas de la C.R.E.	En todos aquellos casos en los cuales es requerido el servicio por parte de los usuarios.	Difusión Comité de Control y Auditoría fines de prevención y unificación de criterios en materia de Responsabilidades.