

**LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN INTERNA DE LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA, DE ONCE DE JULIO DE DOS MIL VEINTICINCO, DE LA SECRETARIA GENERAL DE LA PRESIDENCIA DE LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN.**

*Nuevo instrumento normativo publicado en el SJF el 1 de agosto de 2025*

**CONSIDERANDOS**

**PRIMERO.** La Suprema Corte de Justicia de la Nación como uno de los órganos del Poder Judicial de la Federación tiene la obligación de generar una interacción con la ciudadanía, para atender sus dudas e inquietudes o cualquier petición formulada por el público en general, con la finalidad de garantizar el derecho de petición consagrado en el artículo 8o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

**SEGUNDO.** En términos del artículo 9o., fracción VIII, del Reglamento Orgánico en Materia de Administración de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en relación con el

numeral Primero del Acuerdo General de Administración número I/2023, de la Presidenta de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, de veintiséis de enero de dos mil veintitrés, por el que se modifican la estructura orgánica y diversas atribuciones de la Secretaría General de la Presidencia y la Coordinación General de Asesores de la Presidencia, la Secretaria General de la Presidencia tiene la atribución de dirigir el servicio de atención ciudadana respecto de cualquier petición formulada a la o el Presidente por el público en general.

**TERCERO.** Conforme al artículo 5o. del Acuerdo General de Administración 4/2017, del catorce de diciembre de dos mil diecisiete, del Presidente de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, las personas titulares de órganos pueden emitir instrumentos normativos de carácter general y abstracto cuando tengan exclusivamente por objeto regular aspectos de la organización y funcionamiento internos del órgano a su cargo, por lo que al estar adscrita a la Secretaría General de la Presidencia el servicio de atención ciudadana, está en posibilidades de emitir los Lineamientos que regulen dicho servicio.

**CUARTO.** En virtud de lo anterior, resulta necesario emitir las disposiciones jurídicas que regulen y describan los procedimientos internos para la atención de la ciudadanía a través de la oficina que para tal efecto existe, a fin de aclarar y atender las inquietudes del público en general.

Por lo anteriormente expuesto y con fundamento en las disposiciones jurídicas señaladas, se emiten los siguientes:

## **LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN INTERNA DE LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA**

### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSICIONES GENERALES**

##### **Artículo 1. Objeto.**

Los presentes Lineamientos tienen por objeto regular las funciones y procedimientos de la OAC, así como la actuación del personal asesor para brindar atención a la ciudadanía.

##### **Artículo 2. Definiciones.**

Para efectos de los presentes Lineamientos, se entenderá por:

- I. **Aviso de privacidad:** el documento a disposición de la persona titular de la información de forma física, electrónica o en cualquier formato generado por el responsable, a partir del momento en el cual se recaben sus datos personales, con el objeto de informarle los propósitos del tratamiento de los mismos;
- II. **Instancia:** el grado jurisdiccional en que se puede conocer y resolver los diversos asuntos sometidos a conocimiento de los tribunales de justicia;
- III. **OAC:** la Oficina de Atención Ciudadana de la Suprema Corte;
- IV. **OCP:** la Oficina de Correspondencia de la Presidencia de la Suprema Corte;
- V. **Persona titular de la OAC:** la persona titular de la OAC;

- VI. SATEC:** el Sistema de Control de Atención Ciudadana, que es la plataforma electrónica interna en la cual se registra, organiza, da seguimiento y resguarda la información relacionada con las solicitudes ciudadanas dirigidas a la Presidencia de la Suprema Corte, y
  
- VII. Suprema Corte:** la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

### **Artículo 3. Principios rectores.**

La atención que brinda la OAC se regirá por principios que procuren un servicio accesible, confiable, respetuoso y centrado en las personas y serán de observancia obligatoria para las personas servidoras públicas adscritas a la OAC.

Los principios son los siguientes:

- I. Ajustes razonables.** El personal realizará los ajustes necesarios para que las personas con discapacidad puedan recibir atención de manera efectiva y de acuerdo con su diversidad funcional;

- II. Celeridad.** La atención que brinde el personal deberá proporcionarse a la mayor brevedad posible. Lo anterior incluye los casos en los que las personas a las que se le proporciona la atención sean canalizadas a otros organismos o instituciones;
- III. Confidencialidad.** La información personal de los usuarios se protegerá conforme a las disposiciones jurídicas aplicables y se garantizará su uso exclusivo para fines institucionales autorizados;
- IV. Claridad.** La orientación brindada deberá expresarse en un lenguaje comprensible y amigable; asimismo, se deberá evitar tecnicismos innecesarios;
- V. Debida diligencia.** La atención deberá brindarse de forma inmediata, en un plazo razonable, con compromiso y conocimiento para atender la situación. El personal deberá llevar a cabo todas las acciones que, dentro de su competencia, permitan

salvaguardar los derechos de las personas atendidas;

**VI. Igualdad y no discriminación.** La atención deberá brindarse sobre la base de la igualdad y no discriminación. Asimismo, la atención se proporcionará sin estereotipos y sin distinciones justificadas.

El personal abordará cada caso desde una perspectiva interseccional, con perspectiva de género, de infancias, intercultural, de discapacidad, o cualquier otra que sea requerida conforme a la pertenencia de la persona a determinado grupo en situación de vulnerabilidad, con la finalidad de lograr que la atención cuente con un enfoque diferenciado de acuerdo con las características de cada persona.

El enfoque diferenciado tiene como objetivo visibilizar las diferentes situaciones especiales de vulnerabilidad, así como las vulneraciones específicas a los derechos humanos en tanto las

personas pertenezcan a grupos sociales o culturales específicos;

**VII. Legalidad.** Toda actuación deberá realizarse con estricto apego al marco jurídico vigente, respetando las atribuciones y ámbito competencial de la Suprema Corte. El personal deberá indicar en todo momento cuáles son las facultades con las que cuenta la Suprema Corte, con el fin de no generar expectativas incorrectas en las personas atendidas;

**VIII. Perspectiva de género.** Es una visión científica, analítica y política. Busca eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género. Promueve la igualdad entre géneros; además, contribuye a construir una sociedad en donde las personas tengan el mismo valor, igualdad de derechos y de oportunidades para acceder a recursos económicos, así como a representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones, sin importar su sexo ni su género;

- IX. Respeto a los derechos humanos.** La atención del personal asesor deberá brindarse con estricto apego y respeto a los derechos humanos de los ciudadanos, y
- X. Transparencia.** La atención debe ser clara y verificable, permitiendo a la persona peticionaria conocer el estado de su solicitud, así como los criterios que orientan la respuesta recibida.

#### **Artículo 4. Supletoriedad e interpretación.**

Lo no previsto en los presentes Lineamientos para regular el procedimiento y substanciación de la atención ciudadana, le será aplicable supletoriamente el Código Nacional de Procedimientos Civiles y Familiares.

La interpretación de los presentes Lineamientos y la resolución de los casos no previstos en los mismos, corresponden a la persona titular de la Secretaría General de la Presidencia.

## **CAPÍTULO II**

## **ORGANIZACIÓN INTERNA DE LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA**

### **Artículo 5. Oficina de Atención Ciudadana.**

La OAC brindará la atención a la ciudadanía con el objetivo de facilitar la información correspondiente a cualquier petición del público en general respecto de las solicitudes dirigidas a la persona titular de la Presidencia de la Suprema Corte, así como facilitar el acceso de la ciudadanía al quehacer institucional de la Suprema Corte, y se integrará por:

- I. La persona titular de la OAC;
- II. Las personas asesoras de atención ciudadana, y
- III. Las personas asesoras designadas a la atención telefónica.

### **Artículo 6. La persona titular de la OAC.**

La persona titular de la OAC será la responsable de coordinar y supervisar el funcionamiento general de la oficina, y tendrá las funciones siguientes:

- I. Asignar al personal asesor para la atención de solicitudes conforme a la carga de trabajo y la vía de solicitud;
- II. Revisar, autorizar y firmar las respuestas elaboradas;
- III. Verificar que el registro y manejo de solicitudes en el SATEC se realice de manera adecuada, completa y oportuna;
- IV. Autorizar la apertura o reapertura de folios en el sistema para actualizar información relevante;
- V. Impulsar buenas prácticas operativas en la OAC y promover espacios de formación, retroalimentación y mejora continua;
- VI. Coordinar la comunicación y actuación con otras áreas u órganos de la Suprema Corte cuando sea necesaria su intervención;

- VII.** Atender directamente los casos que por su naturaleza sean complejos, sensibles o de atención prioritaria;
  
- VIII.** Consultar el Sistema Integral de Seguimiento de Expedientes o la página interna de módulo de informes, cuando la atención lo requiera, y sea necesario extraer alguna información específica, respecto de asuntos competencia del Poder Judicial de la Federación, y
  
- IX.** Organizar el funcionamiento interno de la OAC.

**Artículo 7. Personas asesoras.**

Las personas asesoras tendrán a su cargo la atención directa de las solicitudes ciudadanas que se presentan a través de las diferentes modalidades: presencial, documental o electrónico, que sean competencia de la Suprema Corte, y tendrán las funciones siguientes:

- I.** Recibir, analizar y atender las solicitudes que les sean asignadas;

- II.** Brindar orientación clara, objetiva y en lenguaje accesible, evitando tecnicismos innecesarios;
- III.** Canalizar a otras instancias o autoridades los asuntos que no son competencia de la Suprema Corte, proporcionando los datos de contacto necesarios;
- IV.** Elaborar proyectos de respuesta por escrito y someterlos a revisión de la persona titular de la OAC;
- V.** Registrar cada atención en el sistema SATEC de manera completa, incluyendo observaciones relevantes, archivos adjuntos y respuesta otorgada;
- VI.** Dar seguimiento a los casos cuando así lo requiera la naturaleza del asunto o lo solicite la persona usuaria, previa autorización de la persona titular de la OAC;

- VII.** Atender con enfoque empático, sin prejuicios y bajo los principios de legalidad, respeto, imparcialidad y confidencialidad, y
  
- VIII.** Solicitar la reapertura de folios en SATEC a la persona titular de la OAC cuando se requiera actualizar información o continuar una atención previamente cerrada.

**Artículo 8. Persona asesora designada a la atención telefónica.**

La persona titular de la OAC designará a las personas asesoras para atender a la ciudadanía que busca orientación vía telefónica; para ello tendrán las funciones siguientes:

- I.** Atender de forma continua las llamadas entrantes a los números institucionales asignados a la OAC;
  
- II.** Proporcionar información general sobre el funcionamiento de la Suprema Corte, los canales de contacto institucionales y otros datos de interés para la ciudadanía;

- III. Canalizar a la brevedad las llamadas que requieran orientación jurídica a las personas asesoras de la OAC;
- IV. Registrar en el SATEC los datos esenciales de cada llamada, incluyendo el motivo de la consulta, la orientación brindada y cualquier observación relevante;
- V. Verificar que la persona usuaria comprenda la información proporcionada antes de finalizar la llamada, y
- VI. Mantener un trato respetuoso, claro y accesible, en todo momento.

**CAPÍTULO III**  
**DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE**  
**ATENCIÓN CIUDADANA**

**SECCIÓN PRIMERA**  
**DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE LA ATENCIÓN**  
**CIUDADANA**

## **Artículo 9. Perfil del personal de la Oficina de Atención Ciudadana.**

Las personas asesoras de la OAC se desempeñarán aportando sus conocimientos técnicos y jurídicos de los asuntos que sean planteados por la ciudadanía; por lo que se aplicará en la labor cotidiana una serie de buenas prácticas orientadas a fortalecer la calidad del servicio y asegurar un trato justo e incluyente; asimismo, deberán actuar con empatía, de manera respetuosa y responsable frente a las diversas realidades de quienes acuden a la Suprema Corte.

## **Artículo 10. Buenas prácticas operativas.**

Las buenas prácticas operativas que las personas asesoras adscritas a la OAC deben aplicar, serán las siguientes:

- I. Escuchar activamente a la persona usuaria y prestar atención a sus necesidades más allá del aspecto formal de la solicitud;

- II.** Mantener un lenguaje claro, comprensible y libre de tecnicismos, adaptado al perfil de quien recibe la orientación;
- III.** Mostrar disponibilidad y disposición genuina para orientar, evitando actitudes evasivas o indiferentes;
- IV.** Explicar con honestidad los alcances institucionales de la Suprema Corte, evitando generar falsas expectativas;
- V.** Documentar cada atención con precisión y oportunidad, cuidando la calidad y completitud del registro en SATEC;
- VI.** Verificar que la persona comprenda la información proporcionada antes de concluir la interacción, y
- VII.** Cuidar la presentación escrita de las respuestas, respetando criterios de redacción institucional y tono adecuado.

#### **Artículo 11. Atención especializada.**

Las personas asesoras adscritas a la OAC adaptarán la atención de manera sensible y respetuosa, especialmente en casos que involucren:

- I. Personas en situación de vulnerabilidad (por edad, condición socioeconómica, discapacidad, migración, etc.);
- II. Pueblos y comunidades indígenas, incluidas personas hablantes de lenguas originarias;
- III. Mujeres, niñas, niños o adolescentes en contextos de violencia o discriminación, y
- IV. Personas privadas de la libertad o con acceso limitado a canales de comunicación.

En estos casos, se priorizará una atención cuidadosa y con la disposición de ofrecer alternativas que faciliten el acceso efectivo a la información o a la orientación requerida.

Cuando se estime necesario, se puede solicitar el apoyo o acompañamiento de otras instancias especializadas, previo conocimiento de la persona titular de la OAC.

## **SECCIÓN SEGUNDA**

### **DEL PROCEDIMIENTO Y MODALIDADES DE LA ATENCIÓN CIUDADANA**

#### **Artículo 12. Procedimiento General de Atención Ciudadana.**

El procedimiento de atención ciudadana garantizará que cada solicitud recibida sea gestionada de manera ordenada, respetuosa y eficaz.

Las etapas comunes al procedimiento general de atención ciudadana serán las siguientes:

- I. **Recepción.** Las solicitudes se podrán recibir a través de atención presencial, telefónica, documental o electrónica. En todos los casos, se identificará de forma preliminar la naturaleza del planteamiento y se determinará el tipo de atención que requiere.

En el caso de las peticiones documentales y electrónicas dirigidas a la Presidencia de la Suprema Corte, la OCP será la responsable de recibir y registrar íntegramente dichas comunicaciones en el SATEC, turnando a la OAC únicamente aquellas solicitudes de carácter ciudadano;

- II. Análisis.** Una vez recibida la solicitud, las personas asesoras de la OAC analizarán el contenido del planteamiento con el objetivo de identificar con precisión la necesidad expresada por la persona usuaria. Este análisis podrá permitir determinar si:
  - a)** Procede brindar una respuesta directa;
  - b)** Es necesario canalizar a otra instancia, o
  - c)** Se requiere seguimiento especializado.
  
- III. Canalización.** Cuando del análisis de una solicitud se determine que el asunto no corresponde al

ámbito de competencia de la Suprema Corte, la persona asesora deberá:

- a)** Informar a la persona peticionaria de manera clara y sencilla sobre la imposibilidad legal de intervenir;
- b)** Explicar los motivos por los que no es competencia de la Suprema Corte;
- c)** Orientar a la persona hacia la autoridad, instancia o institución que tenga competencia para conocer del caso;
- d)** Proporcionar los datos de contacto disponibles de la instancia correspondiente (teléfono, página web, domicilio y/o correo institucional), y
- e)** Registrar en el SATEC la canalización efectuada, así como los fundamentos o razones que la justifican;

**IV. Atención y/o respuesta.** Con base en el análisis, se elaborará y comunicará la respuesta correspondiente, procurando claridad, sencillez y utilidad para la persona peticionaria. Se evitará el uso de tecnicismos jurídicos y se priorizará el lenguaje accesible;

**V. Registro de atención.** Toda atención, sin excepción, deberá registrarse en el SATEC. El registro deberá incluir:

- a) Datos generales de la persona solicitante;
- b) Canal por el que se recibió la solicitud;
- c) Motivo de la atención;
- d) Respuesta u orientación brindada;
- e) Observaciones relevantes, y
- f) Archivos adjuntos, si los hay.

Cuando la solicitud ingrese mediante la OCP, quedará constancia del registro inicial realizado por dicha área, lo que permitirá rastrear el proceso completo desde su recepción. Posteriormente, se turna a la OAC únicamente aquello que corresponde al ámbito de su competencia;

**VI. Seguimiento.** En los casos en que se requiera dar continuidad a una atención, ya sea por complejidad del asunto o por sus particularidades, el personal asesor establecerá contacto con el peticionario para el seguimiento correspondiente, previa autorización de la persona titular de la OAC, y

**VII. Cierre de casos:**

**a)** La atención se considerará cumplida cuando:

**1.** Se haya brindado una respuesta completa a la solicitud planteada;

**2.** La persona peticionaria manifieste estar conforme con la orientación recibida;

**3.** Se agotaron las acciones posibles por parte de la OAC, conforme a sus atribuciones, y

**4.** La canalización fue efectuada correctamente y no se requiere seguimiento adicional, y

**b)** Una vez concluida la atención, la persona asesora deberá:

**1.** Verificar que el registro en SATEC esté debidamente integrado;

**2.** Adjuntar, en su caso, la documentación correspondiente como son respuesta emitida, evidencia de canalización y archivos relevantes, y

3. Cambiar el estatus del expediente a “finalizado”, salvo que se haya acordado mantenerlo abierto para seguimiento posterior.

Si con posterioridad se requiere actualizar información o continuar con la atención de un asunto previamente cerrado, se solicitará a la persona titular de la OAC la reapertura del folio correspondiente en el SATEC.

### **Artículo 13. Registro, seguimiento y uso del SATEC.**

A través del SATEC se registrará, organizará, dará seguimiento y resguardará la información relacionada con las solicitudes ciudadanas dirigidas a la Presidencia de la Suprema Corte, permitiéndose lo siguiente:

- I. Registro inicial;
- II. Seguimiento.
- III. Vincular nuevas solicitudes ciudadanas con registros anteriores, cuando se trate de la misma

persona peticionaria o de asuntos relacionados, lo que facilitará el análisis integral de los casos y la continuidad en la atención, y

#### **IV. Conclusión de la atención.**

Una vez concluida la atención, se actualizará el estatus de la solicitud en el SATEC y se cargará, en su caso, la documentación de respaldo, como es la respuesta enviada, archivos recibidos o notas internas.

### **SECCIÓN TERCERA**

#### **MODALIDADES DE LA ATENCIÓN CIUDADANA**

##### **Artículo 14. Modalidades de atención.**

La OAC brindará la atención a la ciudadanía a través de las modalidades siguientes:

**I.** Presencial;

**II.** Telefónica;

III. Documental, y

IV. Electrónica.

### **Artículo 15. Atención presencial.**

La atención presencial se realizará directamente en las instalaciones del edificio sede de la Suprema Corte. La atención se ofrecerá en un horario de lunes a jueves de 09:00 a 17:00 horas y viernes de 09:00 a 15:00 horas, conforme a las necesidades del servicio, cuyo procedimiento se desarrollará de la manera siguiente:

I. Primer contacto.

Cuando la persona solicita atención, el personal de la Dirección General de Seguridad informará a la OAC. La persona titular de la OAC asignará a una asesora o asesor para realizar el acompañamiento inmediato, garantizando una atención respetuosa, empática y clara, y

II. Atención presencial.

Una vez que haya sido turnada la atención, la persona servidora pública adscrita a la OAC deberá acudir de manera inmediata y realizará lo siguiente:

- a)** Se presentará y se identificará ante el ciudadano solicitante;
- b)** Preguntará el motivo de la visita y la razón de su petición;
- c)** Se proporcionará la orientación y/o respuesta correspondiente, con base en su petición, de manera fundada y motivada;
- d)** En caso de que su solicitud corresponda a otra instancia u autoridad se canalizará de inmediato;
- e)** Concluida la atención, se realizará el respectivo registro en el SATEC, y
- f)** Cuando la atención lo amerite, se canalizará al peticionario al Módulo del Instituto Federal

de Defensoría Pública para que reciba la asesoría jurídica o estrategia legal.

### **Artículo 16. Atención telefónica.**

La OAC brindará atención telefónica a través del número institucional. Este canal permitirá a la ciudadanía acceder a orientación inmediata y obtener información general sobre el funcionamiento, directorios, contacto con otras áreas o el contenido de la página web oficial de la Suprema Corte.

El servicio telefónico será atendido por las personas servidoras públicas designadas exclusivamente para esta función. Éstas canalizarán, cuando corresponda, aquellas consultas que requieran orientación jurídica a las personas asesoras de la OAC, asegurando que cada solicitud sea atendida con oportunidad, claridad y en el nivel adecuado.

El procedimiento de atención será el siguiente:

- I. Recepción de la llamada y escucha activa del planteamiento;

- II. Clasificación de la solicitud: orientación general o especializada;
- III. En su caso, canalización con una persona asesora;
- IV. Registro preliminar en el SATEC;
- V. Emisión de respuesta o canalización pertinente, y
- VI. Registro final en el SATEC y eventual seguimiento.

Todas las interacciones deberán conducirse con lenguaje claro, trato respetuoso y enfoque empático. Antes de concluir la llamada, la persona asesora verificará que la información haya sido comprendida por la persona usuaria.

### **Artículo 17. Atención documental.**

Las solicitudes presentadas por escrito dirigidas a la Presidencia de la Suprema Corte deberán ingresarse por medio de:

- I. La Oficina de Certificación Judicial y Correspondencia de la Suprema Corte, y

**II.** La Oficina de Correspondencia de la Presidencia de la Suprema Corte.

La OCP será la responsable de recibir todas las comunicaciones documentales y electrónicas dirigidas a la Presidencia de la Suprema Corte, sin importar su naturaleza. Dicha oficina las registrará íntegramente en el SATEC, que generará un folio y deja constancia del ingreso.

Posteriormente, solo aquellas solicitudes identificadas como peticiones ciudadanas serán turnadas a la OAC, para su análisis, atención o canalización, según corresponda.

**Artículo 18. Atención electrónica.**

Las personas podrán enviar sus solicitudes a través del formulario ubicado en la parte inferior del portal de la Suprema Corte. Los mensajes generados por este formulario se recibirán en la cuenta institucional, desde donde el personal designado realiza:

- I. Revisión diaria y depuración de mensajes no válidos;
- II. Distribución equitativa entre las personas asesoras;
- III. Elaboración de una propuesta de respuesta clara y congruente con lo solicitado;
- IV. Revisión y autorización por la persona titular de la OAC, y
- V. Envío de la respuesta y registro final en el SATEC (solicitud y respuesta).

## **CAPÍTULO IV**

### **PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y ARCHIVO**

#### **SECCIÓN PRIMERA**

#### **DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

**Artículo 19. Confidencialidad y protección de datos personales.**

El tratamiento de los datos personales que se recaben en el marco de la atención ciudadana deberá realizarse conforme a lo establecido en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, así como en el aviso de privacidad de la OAC.

Los datos que proporcionen las personas usuarias, por cualquier canal de atención, tienen como finalidad permitir el análisis, gestión, seguimiento y respuesta a las solicitudes dirigidas a la Presidencia de la Suprema Corte, y no podrán ser utilizados para fines distintos a los institucionales, por lo que todo el personal adscrito a la OAC deberá:

- I. Guardar confidencialidad respecto de la información personal o sensible recibida durante el proceso de atención;
- II. Respetar el principio de finalidad, evitando el uso indebido o no autorizado de los datos recabados;
- III. Evitar compartir información fuera de los canales institucionales establecidos;

- IV. Actuar con responsabilidad y bajo criterios de discreción, especialmente en los casos que involucren a personas en situación de vulnerabilidad, asuntos sensibles o datos que puedan revelar identidad, domicilio o condiciones personales, y
- V. Resguardar adecuadamente los documentos físicos o digitales, conforme a los procedimientos internos.

## **SECCIÓN SEGUNDA**

### **ARCHIVO Y RESGUARDO DOCUMENTAL**

#### **Artículo 20. Archivos y resguardo documental.**

Todo documento deberá ser escaneado y cargado en el SATEC, como parte del registro electrónico de cada atención para la adecuada gestión de los documentos generados o recibidos en la OAC.

Para el debido cumplimiento, se observará lo siguiente:

- I. Documentación física.

Los documentos físicos que se reciban en la OAC, principalmente mediante el canal documental o como anexos a una atención presencial, se manejarán conforme al procedimiento siguiente:

- a)** En caso de entrega directa durante una atención presencial, el documento será acompañado a la OCP, a efecto de que sea ingresado y registrado formalmente. Posteriormente, dicha oficina turnará el documento a la OAC;
- b)** Toda documentación recibida se digitalizará y se carga en el SATEC, y
- c)** Los originales físicos se archivarán en la OAC, bajo resguardo de una persona asesora designada para tal fin por la persona titular de la OAC.

Este archivo físico permitirá conservar respaldo institucional y facilitar la localización en caso de requerimientos posteriores, y

## **II.** Documentación electrónica.

Todos los archivos electrónicos derivados de las atenciones ciudadanas, como son las solicitudes electrónicas, respuestas, canalizaciones, respaldos y notas internas, deberán integrarse en el expediente correspondiente dentro del SATEC.

## **TRANSITORIOS**

**PRIMERO.** Los presentes Lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su aprobación.

**SEGUNDO.** Se derogan las disposiciones jurídicas que se opongan a los presentes Lineamientos.

**TERCERO.** La aplicación del Código Nacional de Procedimientos Civiles y Familiares como norma supletoria de los presentes Lineamientos estará condicionada a la

entrada en vigor a nivel federal, que se determine para dicho Código en términos de la Declaratoria que indistinta y sucesivamente realicen las Cámaras de Diputados y Senadores que integran el Congreso de la Unión. Hasta en tanto, se aplicará de forma supletoria a estos Lineamientos el Código Federal de Procedimientos Civiles.

**CUARTO.** Publíquense los presentes Lineamientos en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, así como en medios electrónicos de consulta pública de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en términos del artículo 65, fracción I, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

**LICENCIADA NATALIA REYES HEROLES SCHARRER**

**SECRETARIA GENERAL DE LA PRESIDENCIA**