



**GOBIERNO CONSTITUCIONAL DEL
ESTADO DE PUEBLA**



PERIÓDICO OFICIAL

LAS LEYES, DECRETOS Y DEMÁS DISPOSICIONES DE CARÁCTER OFICIAL SON OBLIGATORIAS POR EL SOLO HECHO DE SER PUBLICADAS EN ESTE PERIÓDICO

Autorizado como correspondencia de segunda clase por la Dirección de Correos con fecha 22 de noviembre de 1930

TOMO DXCI	"CUATRO VECES HEROICA PUEBLA DE ZARAGOZA" MIÉRCOLES 3 DE JULIO DE 2024	NÚMERO 3 EDICIÓN VESPERTINA
-----------	---	-----------------------------------

Sumario

**GOBIERNO DEL ESTADO
FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO**

ACUERDO del Fiscal General del Estado de Puebla, por el que crea las Unidades de Atención Inmediata que funcionarán en las Unidades de Investigación, Coordinaciones y Unidades Generales de Investigación Especializada de la Fiscalía General del Estado de Puebla.

GOBIERNO DEL ESTADO FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO

ACUERDO del Fiscal General del Estado de Puebla, por el que crea las Unidades de Atención Inmediata que funcionarán en las Unidades de Investigación, Coordinaciones y Unidades Generales de Investigación Especializada de la Fiscalía General del Estado de Puebla.

Al margen el logotipo oficial de la Fiscalía, con una leyenda que dice: Fiscalía General del Estado de Puebla.

DOCTOR GILBERTO HIGUERA BERNAL, Fiscal General del Estado de Puebla, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 95 y 96 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; 12, 13, 19 fracción IV y 21 Fracción VII de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Puebla; 1, 4, 8, 9, 10, 11 y 12 del Reglamento de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece que la investigación de los delitos corresponde al Ministerio Público y a las policías, las cuales actuarán bajo la conducción y mando de aquél en el ejercicio de dicha función; además, dispone que la seguridad pública es una función del Estado a cargo de la Federación, las Entidades Federativas y los Municipios, la cual comprende la prevención, investigación y persecución de los delitos, así como la sanción de las infracciones administrativas, en los términos de la ley, en las respectivas competencias que la Constitución señala.

Que el artículo 116 de la Constitución Federal, en su fracción IX, prevé que las Constituciones de los Estados garantizarán que las funciones de procuración de justicia se realicen con base en los principios de autonomía, eficiencia, imparcialidad, legalidad, objetividad, profesionalismo, responsabilidad y respeto a los derechos humanos.

Que el 5 de marzo de 2014 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se expide el Código Nacional de Procedimientos Penales, en el cual se establecieron las normas que han de observarse en la investigación, el procesamiento y la sanción de los delitos en toda la República, en los fueros federal y local.

Que el artículo 95 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, dispone que la Institución del Ministerio Público de la Entidad Federativa se organizará en una Fiscalía General del Estado, como órgano público autónomo, dotado de personalidad jurídica y de patrimonio propios, el cual se regirá por los principios de eficiencia, imparcialidad, legalidad, objetividad, profesionalismo, responsabilidad y respeto a los derechos humanos.

Que el citado precepto precisa que a la Institución del Ministerio Público del Estado le compete la persecución de los delitos del orden común cometidos en el territorio del Estado, la representación de los intereses de la sociedad, la promoción de una pronta, completa y debida impartición de justicia que abarque la reparación del daño causado, la protección de los derechos de las víctimas y el respeto a los derechos humanos de todas las personas, velar por la exacta observancia de las leyes de interés público, intervenir en los juicios que afecten a personas a quienes la Ley otorgue especial protección y ejercer las demás atribuciones previstas en otros ordenamientos aplicables.

Que el artículo 96 de la Constitución Política Estatal, prevé que la Institución del Ministerio Público del Estado estará a cargo de una persona Fiscal General, quien para el ejercicio de sus funciones contará con las Fiscalías Generales o Especializadas y el personal necesario bajo su autoridad y mando directo, en los términos que establezca la ley, la cual señalará los requisitos y el procedimiento para su nombramiento, sustitución o remoción.

Que el artículo 4 de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Puebla, reitera que la Institución del Ministerio Público del Estado se organizará en una Fiscalía General, como órgano público autónomo, dotado de

personalidad jurídica y patrimonio propios; precisando que la Fiscalía General gozará de autonomía técnica y de gestión para su administración presupuestaria y para el ejercicio de sus atribuciones, así como para decidir sobre su organización interna, funcionamiento y resoluciones, y para imponer las sanciones administrativas que establezcan la Ley y su Reglamento.

Que el artículo 13 de la Ley Orgánica referida dispone que la Fiscalía General, con todas sus facultades, estará a cargo del Fiscal General, quien presidirá la institución del Ministerio Público y tendrá autoridad jerárquica sobre todo el personal, en el que podrá delegar el ejercicio de sus atribuciones.

Que el artículo 19, fracción IV, de la Ley Orgánica mencionada establece como obligación de la persona Fiscal General la de emitir disposiciones normativas necesarias para el adecuado funcionamiento y desempeño de la Fiscalía General del Estado.

Que el artículo 21, fracción VII, de la Ley Orgánica en cita dispone que es facultad indelegable de la persona Fiscal General del Estado la de emitir los manuales, acuerdos, protocolos, lineamientos, circulares, instructivos, bases, criterios y demás disposiciones administrativas generales necesarias para el ejercicio de las facultades a cargo de los fiscales y de los demás servidores públicos que formen parte de la Fiscalía General, así como los que rijan la actuación de las instituciones de seguridad pública y las demás autoridades cuando actúen en auxilio de ésta.

Que los artículos 9, inciso A), fracción XVI, y 40 BIS de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Puebla, establecen que la Visitaduría General es el órgano encargado de la supervisión, inspección y control de las actuaciones de los servidores públicos de la Fiscalía General.

Que el párrafo segundo del artículo 40 BIS de la Ley Orgánica citada, establece que la Visitaduría General tendrá a su cargo: verificar que las personas servidores públicos cumplan con las obligaciones relacionadas con la función de procuración de justicia; recibir y atender quejas y denuncias que presente la población o alguna institución contra actos de las personas servidores públicos de Fiscalía General; e investigar a las personas servidores públicos de la Institución que probablemente hubieren cometido conductas irregulares en su actividad sustantiva.

Que el artículo 124 fracción XIV del Reglamento de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Puebla, establece que la persona titular de la Visitaduría General tendrá, además de las atribuciones genéricas, las de recibir quejas y denuncias, así como supervisar el seguimiento e informar su trámite a las personas que presentaron las mismas.

Que el servicio de procuración de justicia requiere para su eficiencia y eficacia, la articulación de esfuerzos institucionales profesionales y sistematizados, por lo que, la Visitaduría General, en el ámbito de su competencia, tiene atribuciones para participar en el establecimiento de mecanismos tendentes a la prevención y detección de conductas irregulares y hechos de corrupción, además de contribuir a consolidar un servicio de procuración de justicia de calidad.

Que para atender de manera eficiente y eficaz a las personas usuarias del servicio de procuración de justicia es necesario asegurar que, con respeto y diligencia, en las Unidades de Investigación de las Fiscalías, Coordinaciones y Unidades Generales Especializadas todas las personas usuarias sean atendidas; que se reciban todas las denuncias, querellas, otros requisitos equivalentes y documentación en general; que con inmediatez se recaben las ratificaciones respectivas; que sean atendidas las personas usuarias que hubieren formulado denuncias o querellas por vía electrónica; disminuir al máximo el tiempo en la recepción y atención de las solicitudes de las personas usuarias; y, en general, garantizar la recepción, atención y satisfacción de las personas usuarias del servicio de procuración de justicia.

Que, en tal virtud, es necesario y pertinente establecer un mecanismo que asegure la recepción y atención inmediata de personas usuarias, de denuncias, querellas y otro tipo de requisitos exigidos legalmente para la intervención de la Fiscalía General del Estado, y en su caso, realizar las actuaciones procedentes en cada caso.

Que tal mecanismo son las Unidades de Atención Inmediata, mismas que se establecerán en cada Unidad de Investigación de la Fiscalía General del Estado instaladas en el territorio estatal, así como en las Coordinaciones y Unidades Generales de Investigación Especializada de la misma Institución, con las cuales se garantizará la atención total, oportuna y permanente a las personas usuarias del servicio de procuración de justicia.

Que las referidas Unidades de Atención Inmediata se integrarán con personal activo y recursos materiales y técnicos existentes en la Fiscalía General del Estado, que será reasignado mediante un proceso de reorganización que no afectará el ejercicio de las funciones sustantivas y administrativas de la propia Institución; es decir, no se requerirán recursos presupuestales adicionales.

Por lo antes expuesto, he tenido a bien emitir el siguiente:

**ACUERDO A/005/2024 POR EL QUE SE CREAN LAS UNIDADES DE ATENCIÓN
INMEDIATA QUE FUNCIONARÁN EN LAS UNIDADES DE INVESTIGACIÓN,
COORDINACIONES Y UNIDADES GENERALES DE INVESTIGACIÓN
ESPECIALIZADA DE LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO**

PRIMERO. Se crean las Unidades de Atención Inmediata que funcionarán en las Unidades de Investigación, Coordinaciones y Unidades Generales de Investigación Especializada de la Fiscalía General del Estado que existan en el territorio estatal.

SEGUNDO. Para efectos de la interpretación de este Acuerdo, se entenderá por:

I. Coordinaciones Generales de Investigación: Las unidades sustantivas especializadas de investigación de delitos previstas en la Ley Orgánica o el Reglamento de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado;

II. Fiscalías: Fiscalías de investigación de delitos previstas en la Ley Orgánica o el Reglamento de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado;

III. Fiscalías Especializadas: Fiscalías especializadas en la investigación de delitos previstas en la Ley Orgánica o el Reglamento de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado;

IV. Ley Orgánica: Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Puebla;

V. Reglamento de la Ley Orgánica: Reglamento de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Puebla;

VI. Unidades de Investigación: Las instalaciones de la Fiscalía General del Estado establecidas en el territorio estatal, constituidas por personal sustantivo y de apoyo que realiza la función de investigación y persecución de delitos de la competencia institucional, y

VII. Unidades Generales Especializadas de Investigación: Las unidades sustantivas especializadas de investigación de delitos previstas en la Ley Orgánica o el Reglamento de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado.

TERCERO. Las Unidades de Atención Inmediata, tendrán las funciones siguientes:

I. Recibir y atender con respeto y diligencia a todas las personas usuarias que acudan a las Unidades de Investigación de la Fiscalía General del Estado, para solicitar información acerca de los servicios institucionales;

II. Recibir y atender con respeto y diligencia a todas las personas usuarias que acudan a las Unidades de Investigación de la Fiscalía General del Estado, canalizándolas al personal competente de la Unidad de Investigación

de la adscripción o atendiéndolas directamente en su ausencia por encontrarse en ese momento desarrollando actividades institucionales;

III. Recibir y atender con respeto y diligencia a todas las personas usuarias que acudan a las Unidades de Investigación de la Fiscalía General del Estado, para presentar o formular denuncias, querellas u otros requisitos equivalentes de la competencia del personal de la Unidad de Investigación de la adscripción y canalizarlas a la persona servidor público que le corresponda su desahogo;

IV. Recibir y atender con respeto y diligencia a todas las personas usuarias que acudan a las Unidades de Investigación de la Fiscalía General del Estado, para presentar o formular denuncias, querellas u otros requisitos equivalentes que no sean de la competencia del personal de la Unidad de Investigación de la adscripción y canalizarlas a la Unidad de Investigación de la Fiscalía Especializada, Coordinación o Unidad General Especializada que le corresponda su desahogo;

V. Recabar la ratificación de las denuncias, querellas, otro tipo de requisitos equivalentes que reciba en caso de ausencia momentánea de las personas servidores públicos de la Unidad de Investigación de la adscripción competentes para conocer del hecho y turnarla de inmediato para su desahogo;

VI. Recabar la ratificación de las denuncias, querellas, otro tipo de requisitos equivalentes que reciba en caso de no existir personal de la Fiscalía, Coordinación o Unidad General Especializada competente y turnarla de inmediato para su desahogo;

VII. Recibir y atender con respeto y diligencia a todas las personas usuarias que acudan a las Unidades de Investigación de la Fiscalía General del Estado que hubieren presentado denuncia o querella vía electrónica y que se le haya agendado una cita para su ratificación o cualquier otra diligencia, en cuyo caso las canalizará a la persona servidor público que debe atenderla, y en caso de que esta persona no se encuentre momentáneamente en la Unidad de Investigación le recibirá la ratificación correspondiente;

VIII. Recibir cualquier tipo de documentos y, en su caso, sus anexos, dirigidos a las personas servidores públicos adscritos a las Unidades de Investigación de la adscripción o a Fiscalías, Coordinaciones y Unidades Generales Especializadas, mismos que deberán canalizar o turnar de inmediato al destinatario correspondiente;

IX. Realizar las primeras actuaciones en los casos que sean de urgencia, en cuyos casos solicitará la intervención de las Unidades de Apoyo Policial y Pericial de las Unidades de Investigación de la adscripción, y

X. Las demás que determine la persona Titular de la Fiscalía General del Estado, para garantizar los objetivos de las Unidades de Atención Inmediata y la atención eficiente y eficaz a las personas usuarias del servicio de procuración de justicia.

CUARTO. Las Unidades de Atención Inmediata, tendrán como objetivos:

I. Ser el primer contacto con las personas usuarias del servicio de procuración de justicia en las Unidades de Investigación, Coordinaciones y Unidades Generales Especializadas;

II. Proporcionar orientación a las personas usuarias del servicio de procuración de justicia con calidad y calidez;

III. Garantizar atención en la recepción, ratificación de las denuncias, querellas y otros requisitos equivalentes;

IV. Contribuir a prevención de hechos de corrupción por servidores públicos de la Institución, y

V. Mejorar el índice de confianza social en la función a cargo de la Fiscalía General del Estado.

QUINTO. Las Unidades de Atención Inmediata dependerán de la Visitaduría General de la Fiscalía General del Estado.

SEXTO. Las Unidades de Atención Inmediata proporcionarán sus servicios de manera permanente.

SÉPTIMO. Cada Unidad de Atención Inmediata estará a cargo de una persona Agente del Ministerio Público y contará con el personal de apoyo que le sea asignado conforme a la disponibilidad institucional.

OCTAVO. Las personas Agentes del Ministerio Público encargados de las Unidades de Atención Inmediata, serán responsables de que se realicen las funciones y se cumplan los objetivos establecidos en este Acuerdo.

NOVENO. Las personas Agentes del Ministerio Público encargados de las Unidades de Atención Inmediata, deberán registrar las denuncias, querellas, otros requisitos equivalentes y documentos en general que reciban y sean ratificadas en la cuenta que para tal efecto se active en el Sistema de Control y Evaluación de la Gestión Institucional, así como la Unidad Administrativa a la que sea turnada por razón de competencia especializada.

DÉCIMO. La Visitaduría General supervisará y evaluará permanentemente el desempeño de las Unidades de Atención Inmediata en las Unidades de Investigación de la Fiscalía General del Estado instaladas en el territorio estatal.

DÉCIMO PRIMERO. Las Unidades de Atención Inmediata solicitarán y recabarán encuestas de satisfacción de las personas usuarias que atiendan.

DÉCIMO SEGUNDO. La Visitaduría General impulsará la sistematización de las Unidades de Atención Inmediata, mediante un sistema de calidad de sus servicios.

TRANSITORIOS

PRIMERO. El presente Acuerdo entrará en vigor a los quince días hábiles siguientes a la fecha de su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Puebla.

SEGUNDO. Se derogan todas las disposiciones expedidas con anterioridad por la persona Titular de la Fiscalía General del Estado en lo que se opongan a lo dispuesto en el presente Acuerdo.

TERCERO. La Oficialía Mayor de la Fiscalía General del Estado, realizará las acciones y gestiones necesarias para dar cumplimiento a las disposiciones del presente Acuerdo, con plena sujeción al presupuesto autorizado a la Fiscalía General y a las disposiciones jurídicas aplicables.

CUARTO. La Coordinación General de Estadística y Sistemas de Información, realizará las acciones conducentes de su competencia para el cumplimiento del presente Acuerdo, entre estas, habilitar las cuentas para el acceso al Sistema de Control y Evaluación de la Gestión Institucional.

QUINTO. La Coordinación General de Gestión Documental Institucional, realizará las acciones conducentes para la realización de los registros en el Sistema de Gestión Institucional por las personas Agentes del Ministerio Público y sus Auxiliares de las Unidades de Atención Inmediata.

SEXTO. Se instruye a la Oficialía Mayor a realizar lo conducente para que este Acuerdo se encuentre disponible en los medios de difusión institucionales, para su observancia y cumplimiento.

Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, Puebla, a 2 de julio de 2024. El Fiscal General del Estado.
DR. GILBERTO HIGUERA BERNAL. Rúbrica.