

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN

MANUAL DE USO PARA LA  
PLATAFORMA DEL CENTRO  
DE CONTACTO CIUDADANO  
CECOCI

2024



SECRETARÍA  
DE LA FUNCIÓN  
PÚBLICA

Secretaría de la Función Pública  
Manual de Uso para la plataforma del Centro de Contacto Ciudadano (CECOCI)  
Chihuahua, Chihuahua. 2024

MARÍA EUGENIA CAMPOS GALVÁN  
Gobernadora Constitucional del Estado de Chihuahua

MARÍA DE LOS ÁNGELES ÁLVAREZ HURTADO  
Secretaria de la Función Pública del Estado de Chihuahua

MARÍA CONCEPCIÓN RODRÍGUEZ GÓMEZ  
Subsecretaria de Investigación y Evolución Patrimonial

VALENTE BECERRA RAMÍREZ  
Director General de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria

VÍCTOR HUMBERTO GUTIÉRREZ SOTELO  
Director General Técnico de Vigilancia y Control

Colaboradores:

MARÍA FERNANDA ALANÍS RONQUILLO  
MARLENE FLORES ÁVILA  
JESÚS SALVADOR GARAY GRANILLO

[chihuahua.gob.mx/sfp](http://chihuahua.gob.mx/sfp)

Correo: [victorhumberto.gutierrez@chihuahua.gob.mx](mailto:victorhumberto.gutierrez@chihuahua.gob.mx)  
Teléfono: (614) 429-3300, extensiones 20326 y 20373  
Calle Victoria 310, colonia Centro, Chihuahua, Chihuahua, C.P. 31000

La Secretaría de la Función Pública, a través de la Dirección General Técnica de Vigilancia y Control, presenta el Manual de Uso para la plataforma del Centro de Contacto Ciudadano, como una herramienta para auxiliar a todas las personas interesadas en registrar un Folio a través de la misma.

El Centro de Contacto Ciudadano es la plataforma creada y desarrollada por la Secretaría de la Función Pública del Gobierno del Estado de Chihuahua, que se compone de un conjunto organizado de personas, procedimientos, software, bases de datos y dispositivos para registrar y dar seguimiento a: 1) solicitudes de información y asesoría sobre trámites y servicios, 2) solicitudes de atención directa, sugerencias y reconocimientos, al Gobierno del Estado de Chihuahua, 3) protestas ciudadanas, en términos del artículo 57 de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Chihuahua, y 4) denuncias por la presunta comisión de alguna Falta Administrativa, en términos de los numerales 91 y 93 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Asimismo, se constituye como un medio de almacenamiento, custodia, consulta, reproducción, verificación, administración y transmisión de la información correspondiente a cada materia.

Las Unidades Administrativas de la Dependencia que intervienen en el manejo de la plataforma, a un primer nivel, son:

- La Dirección General Técnica de Vigilancia y Control (en calidad de Administradora).
- La Subsecretaría de Investigación y Evolución Patrimonial (en calidad de autoridad investigadora de presuntas Faltas Administrativas).
- El Órgano Interno de Control de la Secretaría de la Función Pública del Estado de Chihuahua (en calidad de autoridad investigadora de presuntas Faltas Administrativas).
- La Comisión Estatal de Mejora Regulatoria (en calidad de autoridad de mejora regulatoria, en términos de la legislación en la materia).
- El Centro Ciudadano de Información Telefónica (en calidad de área asesora sobre trámites y servicios, y atención directa a la ciudadanía).

Así, destacar que la plataforma del Centro de Contacto Ciudadano, se constituyó con la intención de acercar a la población en general a la Secretaría de la Función Pública del Estado de Chihuahua, teniendo como firme propósito el elevar los niveles de confianza en el Gobierno y atender el fenómeno de la corrupción de primera mano, garantizando la rendición de cuentas, la transparencia y el uso adecuado de los recursos públicos.

# ÍNDICE

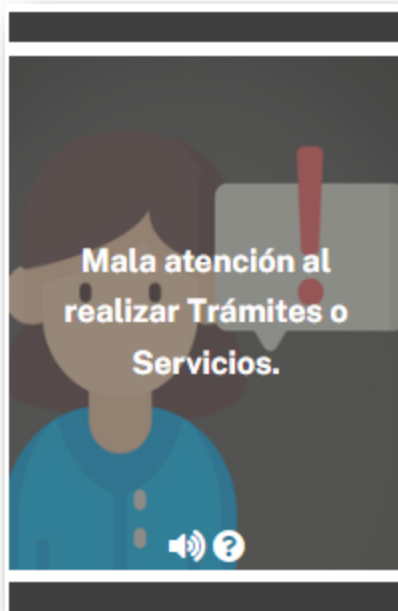
## Contenido

<b>1. PROTESTA CIUDADANA .....</b>	<b>5</b>
<b>1.1. Negación del Trámite o Servicio sin causa justificada.....</b>	<b>5</b>
<b>1.2. Información incorrecta publicada en el Portal de Trámites y Servicios (RETyS).....</b>	<b>10</b>
<b>2. DENUNCIAS POR FALTAS ADMINISTRATIVAS .....</b>	<b>16</b>
<b>3. SUGERENCIAS, RECONOCIMIENTOS O SOLICITUDES DE ATENCIÓN DIRECTA .....</b>	<b>22</b>
<b>4. DUDAS SOBRE TRÁMITES Y SERVICIOS.....</b>	<b>27</b>
<b>5. SEGUIMIENTO DEL FOLIO.....</b>	<b>32</b>
<b>6. ELEMENTOS GENERALES .....</b>	<b>36</b>
<b>6.1. De la pantalla principal .....</b>	<b>36</b>
<b>6.2. De la pantalla de inicio de sesión.....</b>	<b>36</b>

## 1. PROTESTA CIUDADANA

### 1.1. Negación del Trámite o Servicio sin causa justificada.

- A. En el Paso 1, la persona interesada deberá seleccionar y hacer clic en la opción que se muestra a continuación:



Misma que refiere y corresponde a la pregunta “¿Le negaron la atención de algún Trámite o Servicio sin causa justificada?”.

- B. En el Paso 2, primeramente, deberá seleccionarse el nombre del Trámite o Servicio que se pretendía realizar u obtener. La plataforma automáticamente identificará la Dependencia o Entidad de Gobierno, así como la Unidad Administrativa de la misma, que son encargados de llevar a cabo el Trámite o prestar el Servicio.

Luego, podrá elegir del catálogo disponible, el municipio y la instalación donde se lleva a cabo el Trámite o se presta el Servicio, a fin de que se seleccionen aquellos en donde ocurrieron los hechos.

Por último, se sugiere el señalar una fecha y horario estimados de los hechos, así como el nombre de la persona servidora pública que atendió a la persona interesada, solo en caso de conocer o recordar estos datos.

**EJEMPLO:** una persona acudió a tramitar su ‘Licencia para conducir para automovilista mayor de edad (Primera vez)’. Al seleccionar la opción en el catálogo desplegable, la plataforma reconoce que se trata de un Trámite correspondiente a la Secretaría de Seguridad Pública, en la Unidad Administrativa denominada Departamento de Educación Vial.

CHIHUAHUA **CONSULTE SU FOLIO**

1 2 3 4

¿Le negaron la atención de algún Trámite o Servicio sin causa justificada?

Nombre del Trámite o Servicio\*

Expedición de licencia de conducir para automovilista mayor de edad (primera vez)

Dependencia o entidad de Gobierno: Secretaría de Seguridad Pública

Unidad Administrativa: Departamento de Educación Vial

¿En qué municipio le negaron la atención?\*

Seleccione

¿En qué instalación le negaron la atención?\*

Seleccione

Señale la fecha de los hechos\*

dd/mm/aaaa

Señale el horario estimado de los hechos\*

--:--:--

Si conoce el nombre de la persona servidora pública que le atendió, favor de proporcionarlo

Indique el nombre de la persona servidora pública que le atendió

← ATRÁS → SIGUIENTE

Posteriormente, imaginemos que el trámite ocurrió en la ciudad de Chihuahua, Chihuahua; deberemos optar por esta en el apartado seguido de la Dependencia o Entidad de Gobierno, y Unidad Administrativa. Mientras que, como única alternativa para la instalación donde fue negada la atención, solo veremos que dicho Trámite en la ciudad de Chihuahua, Chihuahua, se lleva a cabo en Recaudación de Rentas Libra.

CHIHUAHUA **CONSULTE SU FOLIO**

1 2 3 4

¿Le negaron la atención de algún Trámite o Servicio sin causa justificada?

Nombre del Trámite o Servicio\*

Expedición de licencia de conducir para automovilista mayor de edad (primera vez)

Dependencia o entidad de Gobierno: Secretaría de Seguridad Pública

Unidad Administrativa: Departamento de Educación Vial

¿En qué municipio le negaron la atención?\*

Chihuahua

¿En qué instalación le negaron la atención?\*

Recaudación de Rentas Libra

Señale la fecha de los hechos\*

dd/mm/aaaa

Señale el horario estimado de los hechos\*

--:--:--

Si conoce el nombre de la persona servidora pública que le atendió, favor de proporcionarlo

Indique el nombre de la persona servidora pública que le atendió

← ATRÁS → SIGUIENTE

Para los efectos de nuestro ejemplo, diremos que la fecha y horarios de los hechos, corresponde al 13 de mayo de 2024, a las 10:15 horas; y dejaremos en blanco el nombre de la persona servidora pública que atendió el Trámite, suponiendo que no se recuerda. Y, por último, daremos clic en el botón “SIGUIENTE”.

- C. En el Paso 3, se brindará la posibilidad de describir a detalle los hechos, por lo cual, en un campo de máximo de 2,000 (dos mil) caracteres, la persona interesada deberá redactar una breve síntesis de lo ocurrido, aportando los datos o indicios que estime pertinentes y oportunos para su Protesta Ciudadana.

Luego, deberá hacer saber a la Autoridad de Mejora Regulatoria, si cuenta con alguna evidencia que sustente la descripción de los hechos.

**NOTA:** en caso de sí contar con evidencia, esta solo podrá ser cargada en formato PDF, JPG o JPEG, con un peso máximo de 5 MB.

**EJEMPLO:** luego de llenar el campo de texto que se presenta, y suponiendo que no tengamos evidencia, daremos clic en el botón “SIGUIENTE”.

- D. En el Paso 4, serán visibles dos apartados, uno denominado “Datos Generales” y otro de “Datos Estadísticos”.

En el primero, se solicitará información personal como nombre, primer y segundo apellidos, teléfono de contacto, domicilio (colonia, calle, número exterior, número interior, código postal y municipio) y correo electrónico.

CHIHUAHUA  
CONSULTE SU FOLIO

¿Le negaron la atención de algún Trámite o Servicio sin causa justificada?

Anónimo

Datos Generales

Nombre:  Primer apellido:  Segundo apellido:

Teléfono del contacto:

Domicilio

Colonia:  Calle:  No. Exterior:  No. Interior:  C.P.:

Municipio:

Correo electrónico:

**NOTA IMPORTANTE:** La información de este campo es opcional, sin embargo, para recuperar la contraseña que se asignará al presente Folio es indispensable contar con una cuenta de correo; de no proporcionarla el interesado, de ninguna manera podrá realizar la recuperación de la contraseña asignada.

**NOTA:** la plataforma brindará la posibilidad de que la Protesta Ciudadana se presente de forma anónima; sin embargo, insistirá (mas no obligará) a la persona interesada, a proporcionar una cuenta de correo electrónico, pues será allí a donde se enviará un correo electrónico con el número de Folio y la Contraseña única automática que se proporcionará para el seguimiento de la Protesta.

En el segundo, se solicitará información personal como sexo, edad y pertenencia a algún grupo vulnerable. Mismos que serán obligatorios para continuar con el envío de la Protesta Ciudadana.

**EJEMPLO:** para efectos de concluir, presentaremos nuestra Protesta Ciudadana de forma anónima y no señalaremos una cuenta de correo electrónico, al no contar con una, diremos que somos una mujer, de entre 18 y 29 años, y que pertenecemos a una población indígena.

Luego, marcaremos la casilla correspondiente a que se ha leído el Aviso de Privacidad y se otorga el consentimiento para que los datos personales que hayamos señalado, sean tratados conforme al mismo.

**NOTA:** para dar lectura al Aviso de Privacidad, se debe dar clic en texto resaltado a la izquierda de la casilla de aceptación del mismo, en donde se desplegará una ventana modal con el contenido de la versión simplificada del mismo.



Por último, marcaremos la casilla para completar la verificación “reCAPTCHA” y procederemos a hacer clic en el botón “ENVIAR”

CONSULTE SU FOLIO

Paso 1 2 3 4

¿Le negaron la atención de algún Trámite o Servicio sin causa justificada?

Anónimo

Correo

Correo electrónico

**NOTA IMPORTANTE:** La información de este campo es opcional, sin embargo, para recuperar la contraseña que se asignará al presente Folio es indispensable contar con una cuenta de correo; de no proporcionarla el interesado, de ninguna manera podrá realizar la recuperación de la contraseña asignada.

**Datos Estadísticos**

Por favor indique su sexo\*

Hombre  Mujer  No binario

Indique su edad\*

0-11  12-17  18-29  30-59  60 o más

Pertenece a algún grupo vulnerable\*

Persona con discapacidad  Adulto mayor

Población indígena  Mujer en situación de violencia

Migrante  Ninguno

**Aviso de privacidad** He leído el Aviso de Privacidad y otorgo mi consentimiento para que los datos personales sean tratados conforme al mismo.

No soy un robot

reCAPTCHA

ATRÁS ENVIAR

- E. De esa forma, la plataforma, de forma automática, generará un número de Folio y una Contraseña única; datos con los cuales, la persona interesada podrá dar seguimiento a su Folio, conforme al procedimiento señalado en el numeral 5 de este Manual.

CHIHUAHUA GOBIERNO DEL ESTADO **Juntos sí podemos**

CECOCI CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO

**Aviso**

La información ha sido guardada con éxito.

Para el seguimiento de su Folio, ingrese a <https://cecoci.chihuahua.gob.mx/> y proporcione los siguientes datos:

**Folio: WP15/24**

**Contraseña: s5246426-3**

Le solicitamos revisar su folio constantemente, dentro de las próximas 48 a 72 horas, va que le puede ser requerida información adicional para brindarle la atención debida.

Esta información fue enviada al correo:

El Centro de Contacto Ciudadano (CECOCI), pone a su disposición las siguientes alternativas:

- Portal de trámites y servicios del Gobierno del Estado de Chihuahua: <https://tramites.chihuahua.gob.mx/>
- Directorio de Servidores Públicos del Gobierno del Estado de Chihuahua: <https://app.chihuahua.gob.mx/directorio>
- Para atención telefónica, ponemos a sus órdenes los servicios de información de Centro Ciudadano de Información Telefónica en los teléfonos 070 y 800-MARCAME (627 2263), en horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas.

Agradecemos su confianza.

Gobierno del Estado de Chihuahua

CHIHUAHUA GOBIERNO DEL ESTADO **Juntos sí podemos**

## 1.2. Información incorrecta publicada en el Portal de Trámites y Servicios (RETyS).

- A. En el Paso 1, la persona interesada deberá seleccionar y hacer clic en la opción que se muestra a continuación:



Misma que refiere y corresponde a la pregunta “¿Se incumplió con la información publicada en el Portal de Trámites y Servicios (Registro Estatal de Trámites y Servicios)?”.

- B. En el Paso 2, primeramente, deberá seleccionarse el nombre del Trámite o Servicio que se pretendía realizar u obtener. La plataforma automáticamente identificará la Dependencia o Entidad de Gobierno, así como la Unidad Administrativa de la misma, que son encargados de llevar a cabo el Trámite o prestar el Servicio.

Luego, podrá elegir del catálogo disponible, el municipio y la instalación donde se lleva a cabo el Trámite o se presta el Servicio, a fin de que se seleccionen aquellos en donde ocurrieron los hechos.

Por último, se sugiere el señalar una fecha y horario estimados de los hechos, así como el nombre de la persona servidora pública que atendió a la persona interesada, solo en caso de conocer o recordar estos datos.

**EJEMPLO:** una persona acudió a tramitar su ‘Certificación de Acta’. Al seleccionar la opción en el catálogo desplegable, la plataforma reconoce que se trata de un Trámite correspondiente a la Secretaría General de Gobierno, en la Unidad Administrativa denominada Registro Civil en Chihuahua.

CHIHUAHUA **CONSULTE SU FOLIO**

1 2 3 4

¿Se incumplió con la información publicada en el Portal de Trámites y Servicios (Registro Estatal de Trámites y Servicios)?

¿Qué Trámite o Servicio realizó?\*

Certificación de Acta

Dependencia o entidad de Gobierno: Secretaría General de Gobierno

Unidad Administrativa: Registro Civil en Chihuahua

¿En qué municipio sucedió el incidente?\*

Seleccione

¿En qué instalación le negaron la atención? \*

Seleccione

Señale la fecha de los hechos \*

dd/mm/aaaa

Señale el horario estimado de los hechos \*

--:-- :----

Si conoce el nombre de la persona servidora pública que le atendió, favor de proporcionarlo

Indique el nombre de la persona servidora pública que le atendió

← ATRÁS    → SIGUIENTE

Posteriormente, veremos que la única opción disponible en el catálogo de municipios, corresponde a la ciudad de Chihuahua, Chihuahua; deberemos optar por esta en el apartado seguido de la Dependencia o Entidad de Gobierno, y Unidad Administrativa. Mientras que, como única alternativa para la instalación donde fue negada la atención, solo veremos que dicho Trámite en la ciudad de Chihuahua, Chihuahua, se lleva a cabo en el edificio Melchor Ocampo.

CHIHUAHUA **CONSULTE SU FOLIO**

1 2 3 4

¿Se incumplió con la información publicada en el Portal de Trámites y Servicios (Registro Estatal de Trámites y Servicios)?

¿Qué Trámite o Servicio realizó?\*

Certificación de Acta

Dependencia o entidad de Gobierno: Secretaría General de Gobierno

Unidad Administrativa: Registro Civil en Chihuahua

¿En qué municipio sucedió el incidente?\*

Chihuahua

¿En qué instalación le negaron la atención? \*

Melchor Ocampo

Señale la fecha de los hechos \*

dd/mm/aaaa

Señale el horario estimado de los hechos \*

--:-- :----

Si conoce el nombre de la persona servidora pública que le atendió, favor de proporcionarlo

Indique el nombre de la persona servidora pública que le atendió

← ATRÁS    → SIGUIENTE

Para los efectos de nuestro ejemplo, diremos que la fecha y horarios de los hechos, corresponde al 09 de mayo de 2024, a las 13:40 horas; y dejaremos en blanco el nombre de la persona servidora pública que atendió el Trámite, suponiendo que no se recuerda. Y, por último, daremos clic en el botón “SIGUIENTE”.

CHIHUAHUA  
Estado Libre Soberano

CONSULTE SU FOLIO

1 2 3 4

¿Se incumplió con la información publicada en el Portal de Trámites y Servicios (Registro Estatal de Trámites y Servicios)?

¿Qué Trámite o Servicio realizó?\*

Certificación de Acta

Dependencia o entidad de Gobierno: Secretaría General de Gobierno

Unidad Administrativa: Registro Civil en Chihuahua

¿En qué municipio sucedió el incidente?\*: Chihuahua

¿En qué instalación le negaron la atención?\*: Melchor Ocampo

Señale la fecha de los hechos\*: 09/05/2024

Señale el horario estimado de los hechos\*: 01:40 p. m.

Si conoce el nombre de la persona servidora pública que le atendió, favor de proporcionarlo

Indique el nombre de la persona servidora pública que le atendió

← ATRÁS    → SIGUIENTE

- C. En el Paso 3, la plataforma nos solicitará indicar de qué forma se incumplió con la información publicada en el Portal de Trámites y Servicios, correspondiente al Registro Estatal.

**EJEMPLO:** siguiendo con los pasos, diremos que se incumplió con el lugar en dónde se realiza el trámite, por lo que optaremos por la alternativa “Edificios y horarios”, luego se dará clic en el botón “SIGUIENTE”.

CHIHUAHUA  
Estado Libre Soberano

CONSULTE SU FOLIO

1 2 3 4 5

¿Se incumplió con la información publicada en el Portal de Trámites y Servicios (Registro Estatal de Trámites y Servicios)?

Favor de indicar el campo en el cual se incumplió con la información publicada en el [Portal de Trámites y Servicios](#) (Registro Estatal de Trámites y Servicios)\*

- Requisitos y documentos
- Costo
- Edificios y horarios
- Teléfonos de atención
- Tiempos de atención
- Fundamentación legal
- Información en línea
- Otro

← ATRÁS    → SIGUIENTE

- D. En el Paso 4, se brindará la posibilidad de describir a detalle los hechos, por lo cual, en un campo de máximo de 2,000 (dos mil) caracteres, la persona interesada deberá redactar una breve síntesis de lo ocurrido, aportando los datos o indicios que estime pertinentes y oportunos para su Protesta Ciudadana.

Luego, deberá hacer saber a la Autoridad de Mejora Regulatoria, si cuenta con alguna evidencia que sustente la descripción de los hechos.

**NOTA:** en caso de sí contar con evidencia, esta solo podrá ser cargada en formato PDF, JPG o JPEG, con un peso máximo de 5 MB.

**EJEMPLO:** luego de llenar el campo de texto que se presenta, y suponiendo que sí tengamos evidencia, la adjuntaremos de entre nuestros archivos, y daremos clic en el botón “SIGUIENTE”.

CHIHUAHUA  
CONSULTE SU FOLIO

1 2 3 4 5

¿Se incumplió con la información publicada en el Portal de Trámites y Servicios (Registro Estatal de Trámites y Servicios)?

Describe a detalle los hechos\*

AQUÍ DEBERÁN REDACTARSE LOS HECHOS QUE SE ESTIMEN OPORTUNOS, BRINDANDO DATOS O INDICIOS QUE VERDADERAMENTE AYUDEN A LA AUTORIDAD DE MEJORE REGULATORIA.

¿Cuenta con alguna evidencia? ?

Sí  No

Archivo de evidencia en formato PDF, JPG o JPEG

Seleccionar archivo Evidencia.pdf

← ATRÁS → SIGUIENTE

E. En el Paso 5, serán visibles dos apartados, uno denominado “Datos Generales” y otro de “Datos Estadísticos”.

En el primero, se solicitará información personal como nombre, primer y segundo apellidos, teléfono de contacto, domicilio (colonia, calle, número exterior, número interior, código postal y municipio) y correo electrónico.

CHIHUAHUA  
CONSULTE SU FOLIO

1 2 3 4 5

¿Se incumplió con la información publicada en el Portal de Trámites y Servicios (Registro Estatal de Trámites y Servicios)?

Anónimo

**Datos Generales**

**Nombre**  
Nombre  Primer apellido  Segundo apellido

**Teléfono del contacto**  
Telefono del contacto

**Domicilio**

**Colonia**  **Calle**  **No. Exterior**  **No. Interior**  **C.P.**

**Municipio**  
Seleccione

**Correo**  
Correo electrónico

**NOTA IMPORTANTE:** La información de este campo es opcional, sin embargo, para recuperar la contraseña que se asignará al presente Folio es indispensable contar con una cuenta de correo; de no proporcionarla el interesado, de ninguna manera podrá realizar la recuperación de la contraseña asignada.

**NOTA:** la plataforma brindará la posibilidad de que la Protesta Ciudadana se presente de forma anónima; sin embargo, insistirá (mas no obligará) a la persona interesada, a proporcionar una cuenta de correo electrónico, pues será allí a donde se enviará un correo electrónico con el número de Folio y la Contraseña única automática que se proporcionará para el seguimiento de la Protesta.

En el segundo, se solicitará información personal como sexo, edad y pertenencia a algún grupo vulnerable. Mismos que serán obligatorios para continuar con el envío de la Protesta Ciudadana.

**EJEMPLO:** para efectos de concluir, presentaremos nuestra Protesta Ciudadana de forma anónima y señalaremos una cuenta de correo electrónico para recibir allí la información, además diremos que somos un hombre, de entre 30 y 59 años, y que somos una persona con discapacidad.


Luego, marcaremos la casilla correspondiente a que se ha leído el Aviso de Privacidad y se otorga el consentimiento para que los datos personales que hayamos señalado, sean tratados conforme al mismo.

**NOTA:** para dar lectura al Aviso de Privacidad, se debe dar clic en texto resaltado a la izquierda de la casilla de aceptación del mismo, en donde se desplegará una ventana modal con el contenido de la versión simplificada del mismo.

Por último, marcaremos la casilla para completar la verificación “reCAPTCHA” y procederemos a hacer clic en el botón “ENVIAR”

The screenshot shows a web form titled "CONSULTE SU FOLIO" with the Chihuahua state logo. At the top, there is a progress indicator with five steps, where step 2 is highlighted. Below this, a question asks: "¿Se incumplió con la información publicada en el Portal de Trámites y Servicios (Registro Estatal de Trámites y Servicios)?" with a "No" button. The main form area includes a checked "Anónimo" option and a "Correo" field containing "manual.uso@ceecoci.chihuahua.gob.mx". A red "NOTA IMPORTANTE" is displayed below the email field. The "Datos Estadísticos" section contains radio buttons for "Hombre" (selected), "Mujer", and "No binario"; age ranges "0-11", "12-17", "18-29", "30-59" (selected), and "60 o más"; and vulnerability options "Persona con discapacidad" (selected), "Población indígena", "Migrante", "Adulto mayor", "Mujer en situación de violencia", and "Ninguno". A "Aviso de privacidad" section has a checked box and the text "He leído el Aviso de Privacidad y otorgo mi consentimiento para que los datos personales sean tratados conforme al mismo." At the bottom, there is a reCAPTCHA "No soy un robot" verification and "ATRÁS" and "ENVIAR" buttons.

- F. De esa forma, la plataforma, de forma automática, generará un número de Folio y una Contraseña única; datos con los cuales, la persona interesada podrá dar seguimiento a su Folio, conforme al procedimiento señalado en el numeral 5 de este Manual.



The image shows a confirmation message from the Government of Chihuahua. At the top left is the logo of the Government of Chihuahua with the slogan "Juntos, Si podemos". At the top right is the logo of CECOCI (Centro de Contacto Ciudadano). The main heading is "Aviso" with a download icon. Below it, the text states: "La información ha sido guardada con éxito." (The information has been saved successfully). It then provides instructions for tracking the Folio: "Para el seguimiento de su Folio, ingrese a <https://cecoci.chihuahua.gob.mx/> y proporcione los siguientes datos:" (To track your Folio, enter <https://cecoci.chihuahua.gob.mx/> and provide the following data:). The Folio number is "WP16/24" and the password is "a1949caf-2". A note states: "Le solicitamos revisar su folio constantemente, dentro de las próximas 48 a 72 horas, ya que le puede ser requerida información adicional para brindarle la atención debida." (We request you to check your Folio constantly, within the next 48 to 72 hours, as you may be required to provide additional information to provide you with the appropriate service). It also recommends downloading or printing the notice and notes that the information is not recoverable once the notice is closed. Contact information for CECOCI is provided, including a list of alternatives: the portal (<https://tramites.chihuahua.gob.mx/>), the directory of public servants (<https://app.chihuahua.gob.mx/directorio>), and telephone service (070 and 800-MARCAME (627 2263)). A QR code is located at the bottom right. The footer includes the Government of Chihuahua logo and the slogan "Juntos, Si podemos".

**CHIHUAHUA**  
GOBIERNO DEL ESTADO  
Juntos, Si podemos

**CECOCI**  
CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO

**Aviso** 

La información ha sido guardada con éxito.

Para el seguimiento de su Folio, ingrese a <https://cecoci.chihuahua.gob.mx/> y proporcione los siguientes datos:

Folio: **WP16/24**  
Contraseña: **a1949caf-2**

Le solicitamos revisar su folio constantemente, dentro de las próximas 48 a 72 horas, ya que le puede ser requerida información adicional para brindarle la atención debida.

Se recomienda descargar o imprimir el presente aviso, o bien, anotar el Folio y la contraseña asignados ya que, no habrá manera de recuperar la información una vez cerrado el presente aviso y son indispensables para la consulta y seguimiento de su Folio.

Esta información fue enviada al correo: [manual.uso@cecoci.chihuahua.gob.mx](mailto:manual.uso@cecoci.chihuahua.gob.mx)

El Centro de Contacto Ciudadano (CECOCI), pone a su disposición las siguientes alternativas:

- Portal de trámites y servicios del Gobierno del Estado de Chihuahua: <https://tramites.chihuahua.gob.mx/>
- Directorio de Servidores Públicos del Gobierno del Estado de Chihuahua: <https://app.chihuahua.gob.mx/directorio>
- Para atención telefónica, ponemos a sus órdenes los servicios de información de Centro Ciudadano de Información Telefónica en los teléfonos 070 y 800-MARCAME (627 2263), en horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas.

Agradecemos su confianza.  
Gobierno del Estado de Chihuahua



## 2. DENUNCIAS POR FALTAS ADMINISTRATIVAS

- A. En el Paso 1, la persona interesada deberá seleccionar y hacer clic en la opción que se muestra a continuación:



Misma que refiere y corresponde a la pregunta “¿**Desea presentar una denuncia?**”.

- B. En el Paso 2, primeramente, deberá seleccionarse la Dependencia o Entidad en donde ocurrieron los hechos que se desea denunciar.

La opción “Dependencias o entidades de la Administración Pública Estatal”, se utiliza para denunciar hechos ocurridos en cualquier institución del Gobierno del Estado y que deban ser investigados por la Secretaría de la Función Pública. Por ejemplo, que tengan que ver con alguna persona servidora pública de la Secretaría de Salud, o la de Hacienda, o la del Trabajo y Previsión Social, etc.

La opción “Secretaría de la Función Pública u Órganos Internos de Control”, se utiliza para denunciar hechos que deban ser investigados por el Órgano Interno de Control de dicha Secretaría. Por ejemplo, que tengan que ver con alguna persona servidora pública que trabaje en el edificio sede de la Secretaría de la Función Pública, su representación en el municipio de Juárez, Chihuahua, o que labore en algún Órgano Interno de Control en la Administración Pública Estatal.

**EJEMPLO 1:** una persona desea presentar una denuncia en contra de una persona servidora pública adscrita a la Secretaría de Educación y Deporte del Estado de Chihuahua, por la presunta comisión de una Falta Administrativa. En cuyo caso, seleccionará la opción “Dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal”, buscando dentro del catálogo desplegable, el nombre de dicha dependencia.



CHIHUAHUA  
Juntos podemos

CONSULTE SU FOLIO

1 2 3 4

¿Desea presentar una denuncia?

Seleccione la dependencia o entidad en donde ocurrieron los hechos que desea denunciar:

Dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal  
(Ejemplo: Secretaría de Hacienda, Secretaría de Educación y Deporte, Secretaría de Seguridad Pública, etc.)

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE

Secretaría de la Función Pública u Órganos Internos de Control  
(Solo si los hechos ocurrieron en la Secretaría de la Función Pública o en un Órgano Interno de Control)

← ATRÁS → SIGUIENTE

**EJEMPLO 2:** una persona desea presentar una denuncia en contra de una persona servidora pública adscrita al Órgano Interno de Control en el Instituto Chihuahuense de Salud, por la presunta comisión de una Falta Administrativa. En cuyo caso, seleccionará la opción “Secretaría de la Función Pública u Órganos Internos de Control”, buscando dentro del catálogo desplegable, el nombre de dicha Unidad Administrativa.

CHIHUAHUA  
Juntos podemos

CONSULTE SU FOLIO

1 2 3 4

¿Desea presentar una denuncia?

Seleccione la dependencia o entidad en donde ocurrieron los hechos que desea denunciar:

Dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal  
(Ejemplo: Secretaría de Hacienda, Secretaría de Educación y Deporte, Secretaría de Seguridad Pública, etc.)

Secretaría de la Función Pública u Órganos Internos de Control  
(Solo si los hechos ocurrieron en la Secretaría de la Función Pública o en un Órgano Interno de Control)

OIC - INSTITUTO CHIHUAHUENSE DE SALUD

← ATRÁS → SIGUIENTE

Con independencia de la utilización del Ejemplo 1 o el Ejemplo 2, se deberá dar clic en el botón “SIGUIENTE” y se habilitará un Paso 5.

- C. En el Paso 3, se pedirá el especificar si la denuncia se relaciona con una persona servidora pública, con una contratación pública o con un particular.

**NOTA:** de tratarse de un particular, la plataforma solicitará también especificar si se relaciona con un soborno, participación ilícita, tráfico de influencias, utilización de información falsa, colusión, o uso indebido de recursos públicos o contratación indebida de exservidores públicos.

**EJEMPLO:** se optará por la opción “Un particular”, seleccionando la alternativa “Tráfico de influencias”, y se dará clic en el botón “SIGUIENTE”.

The screenshot shows a web interface for reporting a complaint. At the top, there is a blue header with the logo of the State of Chihuahua and the text "CONSULTE SU FOLIO". Below the header is a progress indicator with five steps, where step 3 is highlighted in red. The main content area contains the question "¿Desea presentar una denuncia?" followed by a large text input field. Below this, there is a section titled "Su denuncia se relaciona con:" with three radio button options: "Una persona servidora pública", "Una contratación pública", and "Un particular". The "Un particular" option is selected. Underneath, there is a section titled "Especifique el acto cometido por el particular\*" with six radio button options: "Soborno", "Participación ilícita", "Tráfico de influencias", "Utilización de información falsa", "Colusión", and "Uso indebido de recursos públicos o contratación indebida de exservidores públicos". The "Tráfico de influencias" option is selected. At the bottom right, there are two buttons: "← ATRÁS" and "→ SIGUIENTE".

**F.** En el Paso 4, se brindará la posibilidad de describir a detalle los hechos, por lo cual, en un campo de máximo de 2,000 (dos mil) caracteres, la persona interesada deberá redactar una breve síntesis de lo ocurrido, aportando los datos o indicios que estime pertinentes y oportunos para su denuncia.

Luego, deberá hacer saber a la Autoridad Investigadora competente, si cuenta con alguna evidencia que sustente la descripción de los hechos.

**NOTA:** en caso de sí contar con evidencia, esta solo podrá ser cargada en formato PDF, JPG o JPEG, con un peso máximo de 5 MB.

**EJEMPLO:** luego de llenar el campo de texto que se presenta, y suponiendo que no tengamos evidencia, daremos clic en el botón “SIGUIENTE”.

CHIHUAHUA  
Estado

CONSULTE SU FOLIO

1 2 3 4 5

¿Desea presentar una denuncia?

Describe a detalle los hechos\*

ACUÍ DEBERÁN REDACTARSE LOS HECHOS QUE SE ESTIMEN OPORTUNOS, BRINDANDO DATOS O INDICIOS QUE VERDADERAMENTE AYUDEN A LA AUTORIDAD INVESTIGADORA.

¿Cuenta con alguna evidencia?

Sí  No

← ATRÁS → SIGUIENTE

- D. En el Paso 5, serán visibles dos apartados, uno denominado “Datos Generales” y otro de “Datos Estadísticos”.

En el primero, se solicitará información personal como nombre, primer y segundo apellidos, teléfono de contacto, domicilio (colonia, calle, número exterior, número interior, código postal y municipio) y correo electrónico.

CHIHUAHUA  
Estado

CONSULTE SU FOLIO

1 2 3 4 5

¿Desea presentar una denuncia?

Anónimo

**Datos Generales**

Nombre  Primer apellido  Segundo apellido

Teléfono del contacto

Domicilio

Colonia  Calle  No. Exterior  No. Interior  C.P.

Municipio

Correo

**NOTA IMPORTANTE:** La información de este campo es opcional, sin embargo, para recuperar la contraseña que se asignará al presente Folio es indispensable contar con una cuenta de correo; de no proporcionarla el interesado, de ninguna manera podrá realizar la recuperación de la contraseña asignada.

**NOTA:** la plataforma brindará la posibilidad de que la denuncia se presente de forma anónima; sin embargo, insistirá (mas no obligará) a la persona interesada, a proporcionar una cuenta de correo electrónico, pues será allí a donde se enviará un correo electrónico con el número de Folio y la Contraseña única automática que se proporcionará para el seguimiento de la denuncia.

En el segundo, se solicitará información personal como sexo, edad y pertenencia a algún grupo vulnerable. Mismos que serán obligatorios para continuar con el envío de la denuncia.

**EJEMPLO:** para efectos de concluir, presentaremos nuestra denuncia de forma anónima y no señalaremos una cuenta de correo electrónico, al no contar con una, diremos que somos una persona no binaria, de entre 18 y 29 años, y que no estimamos que pertenezcamos a uno de los grupos vulnerables allí señalados.

Luego, marcaremos la casilla correspondiente a que se ha leído el Aviso de Privacidad y se otorga el consentimiento para que los datos personales que hayamos señalado, sean tratados conforme al mismo.

**NOTA:** para dar lectura al Aviso de Privacidad, se debe dar clic en texto resaltado a la izquierda de la casilla de aceptación del mismo, en donde se desplegará una ventana modal con el contenido de la versión simplificada del mismo.

Por último, marcaremos la casilla para completar la verificación “reCAPTCHA” y procederemos a hacer clic en el botón “ENVIAR”

The screenshot shows a web form titled "CONSULTE SU FOLIO" from the CHIHUAHUA government website. At the top, there is a progress indicator with five steps, where step 2 is highlighted. The main heading of the form is "¿Desea presentar una denuncia?". Below this, there are several sections: 1. "Anónimo" with a checked checkbox. 2. "Correo" with a text input field for "Correo electrónico". 3. A "NOTA IMPORTANTE" regarding password recovery. 4. "Datos Estadísticos" with radio button options for "Por favor indique su sexo\*" (Hombre, Mujer, No binario), "Indique su edad\*" (0-11, 12-17, 18-29, 30-59, 60 o más), and "Pertenece a algún grupo vulnerable\*" (Persona con discapacidad, Población indígena, Migrante, Adulto mayor, Mujer en situación de violencia, Ninguno). 5. A "Aviso de privacidad" checkbox which is checked, with a link to view the privacy policy. 6. A reCAPTCHA verification box with the text "No soy un robot". 7. "ATRÁS" and "ENVIAR" buttons at the bottom right.

**E.** De esa forma, la plataforma, de forma automática, generará un número de Folio y una Contraseña única; datos con los cuales, la persona interesada podrá dar seguimiento a su Folio, conforme al procedimiento señalado en el numeral 5 de este Manual.



## Aviso

La información ha sido guardada con éxito.

Para el seguimiento de su Folio, ingrese a <https://cecoci.chihuahua.gob.mx/> y proporcione los siguientes datos:

Folio: **WO16/24**

Contraseña: **5aef0af0-2**

Le solicitamos revisar su folio constantemente, dentro de las próximas 48 a 72 horas, ya que le puede ser requerida información adicional para brindarle la atención debida.

Esta información fue enviada al correo:

El Centro de Contacto Ciudadano (CECOCI), pone a su disposición las siguientes alternativas:

- Portal de trámites y servicios del Gobierno del Estado de Chihuahua: <https://tramites.chihuahua.gob.mx>
- Directorio de Servidores Públicos del Gobierno del Estado de Chihuahua: <https://app.chihuahua.gob.mx/directorio>
- Para atención telefónica, ponemos a sus órdenes los servicios de información de Centro Ciudadano de Información Telefónica en los teléfonos 070 y 800-MARCAME (627 2263), en horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas.

Agradecemos su confianza.

Gobierno del Estado de Chihuahua



### 3. SUGERENCIAS, RECONOCIMIENTOS O SOLICITUDES DE ATENCIÓN DIRECTA

- A. En el Paso 1, la persona interesada deberá seleccionar y hacer clic en la opción que se muestra a continuación:



Misma que refiere y corresponde a la pregunta “¿Quiere presentar una sugerencia, reconocimiento o solicitud de atención directa, al Gobierno del Estado de Chihuahua?”.

- B. En el Paso 2, primeramente, deberá seleccionarse si se desea presentar una sugerencia, un reconocimiento o una solicitud de atención directa. Posteriormente, si esta se encuentra relacionada o no con un Trámite o Servicio.

CHIHUAHUA  
ESTADO LIBRE Y SOBERANO  
Acción al Poder

CONSULTE SU FOLIO

1 2 3 4

¿Quiere presentar una sugerencia, reconocimiento o solicitud de atención directa, al Gobierno del Estado de Chihuahua?

¿Qué desea presentar?\*

Sugerencia  Reconocimiento  Solicitud de atención directa

Seleccione una opción

Se relaciona con un trámite o servicio  No se relaciona con un trámite o servicio

← ATRÁS → SIGUIENTE

En caso de señalar que lo presentado sí se relaciona con un Trámite o Servicio se desplegará un campo adicional, para colocar la información correspondiente.

En primer lugar, deberá indicarse el nombre del Trámite o Servicio; al hacerlo, la plataforma automáticamente identificará la Dependencia o Entidad de Gobierno, así como la Unidad Administrativa de la misma, que son encargados de llevar a cabo el Trámite o prestar el Servicio.

Luego, podrá elegir del catálogo disponible, el municipio donde se lleva a cabo el Trámite o se presta el Servicio, a fin de que se seleccionen aquellos en donde desea que se presente la sugerencia, el reconocimiento o la solicitud de atención directa.

**EJEMPLO:** una persona desea presentar un reconocimiento al personal de la “Línea en crisis”. Por tanto, sí refiere a que se relaciona con un Trámite o servicio, y al seleccionar la opción en el catálogo desplegable, la plataforma reconoce que se trata de un servicio correspondiente al Instituto Chihuahuense de Salud Mental, mismo que se haya en la ciudad de Chihuahua, Chihuahua.

CHIHUAHUA  
CONSULTE SU FOLIO

1 2 3 4

¿Quiere presentar una sugerencia, reconocimiento o solicitud de atención directa, al Gobierno del Estado de Chihuahua?

¿Qué desea presentar?\*

Sugerencia   
 Reconocimiento   
 Solicitud de atención directa

Seleccione una opción

Se relaciona con un trámite o servicio  No se relaciona con un trámite o servicio

Nombre del Trámite o Servicio\*

Línea en crisis

Dependencia o entidad de Gobierno

Instituto Chihuahuense de Salud Mental

Unidad Administrativa

Instituto Chihuahuense de Salud Mental

¿En qué municipio desea que se presente su sugerencia, reconocimiento o solicitud de atención directa?\*

Chihuahua

← ATRÁS    → SIGUIENTE

- C. En el Paso 3, se brindará la posibilidad de describir a detalle la sugerencia, el reconocimiento o la solicitud de atención directa, por lo cual, en un campo de máximo de 2,000 (dos mil) caracteres, la persona interesada deberá redactar una breve síntesis de lo que desea referir.

Luego, deberá hacer saber al Gobierno del Estado, si desea adjuntar algún documento.

**NOTA:** en caso de sí querer adjuntar algún documento, este solo podrá ser cargado en formato PDF, JPG o JPEG, con un peso máximo de 5 MB.

**EJEMPLO:** luego de llenar el campo de texto que se presenta, y suponiendo que no tengamos documento alguno por adjuntar, daremos clic en el botón “SIGUIENTE”.





En el segundo, se solicitará información personal como sexo, edad y pertenencia a algún grupo vulnerable. Mismos que serán obligatorios para continuar con el envío de la sugerencia, reconocimiento o solicitud de atención directa.

**EJEMPLO:** para efectos de concluir, presentaremos nuestro reconocimiento de forma anónima y señalaremos una cuenta de correo electrónico, diremos que somos una mujer, de entre 12 y 17 años, y que nos encontramos en situación de violencia.

Luego, marcaremos la casilla correspondiente a que se ha leído el Aviso de Privacidad y se otorga el consentimiento para que los datos personales que hayamos señalado, sean tratados conforme al mismo.

**NOTA:** para dar lectura al Aviso de Privacidad, se debe dar clic en texto resaltado a la izquierda de la casilla de aceptación del mismo, en donde se desplegará una ventana modal con el contenido de la versión simplificada del mismo.

Por último, marcaremos la casilla para completar la verificación “reCAPTCHA” y procederemos a hacer clic en el botón “ENVIAR”

CHIHUAHUA  
GOBIERNO DEL ESTADO

CONSULTE SU FOLIO

Paso 1 2 3 4

¿Quiere presentar una sugerencia, reconocimiento o solicitud de atención directa, al Gobierno del Estado de Chihuahua?

Anónimo

Correo  
manual.uso@cecoeci.chihuahua.gob.mx

**NOTA IMPORTANTE:** La información de este campo es opcional, sin embargo, para recuperar la contraseña que se asignará al presente Folio es indispensable contar con una cuenta de correo; de no proporcionarla el interesado, de ninguna manera podrá realizar la recuperación de la contraseña asignada.

Datos Estadísticos

Por favor indique su sexo\*

Hombre  Mujer  No binario

Indique su edad\*

0-11  12-17  18-29  30-59  60 o más

Pertenece a algún grupo vulnerable\*

Persona con discapacidad  Adulto mayor  
 Población indígena  Mujer en situación de violencia  
 Migrante  Ninguno

[Aviso de privacidad](#)  He leído el Aviso de Privacidad y otorgo mi consentimiento para que los datos personales sean tratados conforme al mismo.

No soy un robot

ATRÁS ENVIAR

**E.** De esa forma, la plataforma, de forma automática, generará un número de Folio y una Contraseña única; datos con los cuales, la persona interesada podrá dar seguimiento a su Folio, conforme al procedimiento señalado en el numeral 5 de este Manual.



## Aviso

La información ha sido guardada con éxito.

Para el seguimiento de su Folio, ingrese a <https://cecoci.chihuahua.gob.mx/> y proporcione los siguientes datos:

Folio: **WP17/24**

Contraseña: d28cc2b4-5

Le solicitamos revisar su folio constantemente, dentro de las próximas 48 a 72 horas, ya que le puede ser requerida información adicional para brindarle la atención debida.

Esta información fue enviada al correo:

El Centro de Contacto Ciudadano (CECOCI), pone a su disposición las siguientes alternativas:

- Portal de trámites y servicios del Gobierno del Estado de Chihuahua: <https://tramites.chihuahua.gob.mx>
- Directorio de Servidores Públicos del Gobierno del Estado de Chihuahua: <https://app.chihuahua.gob.mx/directorio>
- Para atención telefónica, ponemos a sus órdenes los servicios de información de Centro Ciudadano de Información Telefónica en los teléfonos 070 y 800-MARCAME (627 2263), en horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas.

Agradecemos su confianza.

**Gobierno del Estado de Chihuahua**



#### 4. DUDAS SOBRE TRÁMITES Y SERVICIOS

- A. En el Paso 1, la persona interesada deberá seleccionar y hacer clic en la opción que se muestra a continuación:



Misma que refiere y corresponde a la pregunta “¿No encontró lo que buscaba o tiene alguna duda sobre un Trámite o Servicio del Gobierno del Estado de Chihuahua?”.

- B. En el Paso 2, primeramente, deberá seleccionarse si se desea manifestar una duda o se pretende señalar que no se encontró lo que buscaba.

A screenshot of a web form titled 'CONSULTE SU FOLIO'. At the top left is the Chihuahua state logo and the slogan 'CHIHUAHUA Juntos sí podemos'. Below the title is a progress indicator with four steps: 1 (red), 2 (red), 3 (grey), and 4 (grey). On the right side of the header, there are icons for a document, a person, and a question mark. The main content area contains two questions. The first question is '¿No encontró lo que buscaba o tiene alguna duda sobre un Trámite o Servicio del Gobierno del Estado de Chihuahua?' and is enclosed in a light blue rounded rectangle. The second question is '¿Qué desea manifestar?\*' and is enclosed in a light grey rounded rectangle. Below this question are two radio button options: 'Duda' and 'No encontró lo que buscaba'. At the bottom right of the form, there are two buttons: a blue button with a left arrow and the text '← ATRÁS', and a green button with a right arrow and the text '→ SIGUIENTE'.

- En caso de manifestar que se tiene una duda, la plataforma cuestionará si se conoce el nombre del Trámite o Servicio; de indicar que “sí”, desplegara un campo para indicar el nombre del mismo, identificándose de manera automática la Dependencia o Entidad de Gobierno, así como la Unidad Administrativa de la misma, que son encargados de llevar a cabo el Trámite o prestar el Servicio.

**EJEMPLO:** una persona desea manifestar una duda respecto al “Acceso al Parque Infantil DIF”, y al seleccionar la opción en el catálogo desplegable, la plataforma reconoce que se trata de un servicio correspondiente al organismo público descentralizado Desarrollo Integral de la Familia, a través de la Coordinación de Esparcimiento.

The screenshot shows a web form titled "CONSULTE SU FOLIO" with the Chihuahua logo and the slogan "Amigo el poder" (Amigo we can). A progress bar at the top indicates four steps, with step 2 being the current one. The main heading asks: "¿No encontró lo que buscaba o tiene alguna duda sobre un Trámite o Servicio del Gobierno del Estado de Chihuahua?". Below this, there are two questions: "¿Qué desea manifestar?\*" with radio buttons for "Duda" (selected) and "No encontró lo que buscaba"; and "¿Conoce el nombre del Trámite o Servicio?\*" with radio buttons for "Sí" (selected) and "No". A dropdown menu for "Nombre del Trámite o Servicio\*" is set to "Acceso al Parque Infantil DIF". Below that, two dropdown menus for "Dependencia o entidad de Gobierno" and "Unidad Administrativa" are set to "Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua" and "Coordinación de Esparcimiento" respectively. At the bottom right, there are two buttons: "← ATRÁS" and "→ SIGUIENTE".

Luego, habiendo hecho lo anterior, o de indicarse que no se conoce el nombre del Trámite o Servicio, debe darse clic en el botón “SIGUIENTE” al nuevo paso 3, habilitado únicamente con estas opciones.

- En caso de pretender señalar que no encontró lo que se buscaba, la plataforma cuestionará si la búsqueda se relaciona con un portal; de indicar que “sí”, desplegará un catálogo para indicar el nombre del mismo.

**EJEMPLO:** una persona desea indicar que no encontró lo que buscaba en el portal oficial del Gobierno del Estado (<https://chihuahua.gob.mx/>), por lo que lo señala del catálogo que se despliega.

The screenshot shows the same web form as above, but with step 3 highlighted in the progress bar. The heading remains the same. The question "¿Qué desea manifestar?\*" now has radio buttons for "Duda" and "No encontró lo que buscaba" (selected). The question "¿Su búsqueda se relaciona con un portal?\*" has radio buttons for "Sí" (selected) and "No". A new question "Especifique portal\*" with a red question mark icon is added, with a dropdown menu set to "PORTAL CHIHUAHUA.GOB.MX". The "→ SIGUIENTE" button remains at the bottom right.



- E. En el Paso 5 (o Paso 4, si se señaló en el Paso 2 que no se encontró la información que se buscaba, sea o no en un portal), serán visibles dos apartados, uno denominado “Datos Generales” y otro de “Datos Estadísticos”.

En el primero, se solicitará información personal como nombre, primer y segundo apellidos, teléfono de contacto, domicilio (colonia, calle, número exterior, número interior, código postal y municipio) y correo electrónico.

CHIHUAHUA  
CONSULTE SU FOLIO

¿Qué es lo que desea manifestar al Gobierno de Estado de Chihuahua? ❌

Anónimo

Datos Generales

Nombre  
Nombre

Primer apellido  
Primer apellido

Segundo apellido  
Segundo apellido

Teléfono del contacto  
Telefono del contacto

Domicilio

Colonias  
Calle

No. Exterior  
Número exterior

No. Interior  
Número interior

C.P.  
Codigo postal

Municipio  
Seleccione

Correo  
Correo electrónico

**NOTA IMPORTANTE:** La información de este campo es opcional, sin embargo, para recuperar la contraseña que se asignará al presente Folio es indispensable contar con una cuenta de correo; de no proporcionarla el interesado, de ninguna manera podrá realizar la recuperación de la contraseña asignada.

**NOTA:** la plataforma brindará la posibilidad de que la duda o búsqueda, se presenten de forma anónima; sin embargo, insistirá (mas no obligará) a la persona interesada, a proporcionar una cuenta de correo electrónico, pues será allí a donde se enviará un correo electrónico con el número de Folio y la Contraseña única automática que se proporcionará para el seguimiento de lo manifestado.

En el segundo, se solicitará información personal como sexo, edad y pertenencia a algún grupo vulnerable. Mismos que serán obligatorios para continuar con el envío de la sugerencia, reconocimiento o solicitud de atención directa.

**EJEMPLO:** para efectos de concluir, presentaremos nuestra duda de forma anónima y no señalaremos una cuenta de correo electrónico, por no tener alguna, diremos que somos un hombre, de entre 60 años o más, y que somos adulto mayor.

Luego, marcaremos la casilla correspondiente a que se ha leído el Aviso de Privacidad y se otorga el consentimiento para que los datos personales que hayamos señalado, sean tratados conforme al mismo.

**NOTA:** para dar lectura al Aviso de Privacidad, se debe dar clic en texto resaltado a la izquierda de la casilla de aceptación del mismo, en donde se desplegará una ventana modal con el contenido de la versión simplificada del mismo.

Por último, marcaremos la casilla para completar la verificación “reCAPTCHA” y procederemos a hacer clic en el botón “ENVIAR”

CONSULTE SU FOLIO

Paso 1 2 3 4 5

¿Qué es lo que desea manifestar al Gobierno de Estado de Chihuahua? ❌

Anónimo

Correo

Correo electrónico

**NOTA IMPORTANTE:** La información de este campo es opcional, sin embargo, para recuperar la contraseña que se asignará al presente Folio es indispensable contar con una cuenta de correo; de no proporcionarla el interesado, de ninguna manera podrá realizar la recuperación de la contraseña asignada.

Datos Estadísticos

Por favor indique su sexo\*

Hombre  Mujer  No binario

Indique su edad\*

0-11  12-17  18-29  30-59  60 o más

Pertenece a algún grupo vulnerable\*

Persona con discapacidad  Adulto mayor

Población indígena  Mujer en situación de violencia

Migrante  Ninguno

[Aviso de privacidad](#)  He leído el Aviso de Privacidad y otorgo mi consentimiento para que los datos personales sean tratados conforme al mismo.

No soy un robot

reCAPTCHA

ATRÁS ENVIAR

F. De esa forma, la plataforma, de forma automática, generará un número de Folio y una Contraseña única; datos con los cuales, la persona interesada podrá dar seguimiento a su Folio, conforme al procedimiento señalado en el numeral 5 de este Manual.

CHIQUAHUA GOBIERNO DEL ESTADO Juntos sí podemos

CECOCI CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO

**Aviso** ↓

La información ha sido guardada con éxito.

Para el seguimiento de su Folio, ingrese a <https://cecoci.chihuahua.gob.mx/> y proporcione los siguientes datos:

Folio: **WC1/24**

Contraseña: **03441d3d-4**

Le solicitamos revisar su folio constantemente, dentro de las próximas 48 a 72 horas, ya que le quede ser requerida información adicional para brindarle la atención debida.

Esta información fue enviada al correo:

El Centro de Contacto Ciudadano (CECOCI), pone a su disposición las siguientes alternativas:

- Portal de trámites y servicios del Gobierno del Estado de Chihuahua: <http://tramites.chihuahua.gob.mx>
- Directorio de Servidores Públicos del Estado de Chihuahua: <http://sp.chihuahua.gob.mx/directorio>
- Para atención telefónica, presione a sus órdenes los servicios de información de Centro Ciudadano de Información Telefónica en los teléfonos 070 y 800-MARCA.ME (407 2265), en horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas.

Agradecemos su confianza.

Gobierno del Estado de Chihuahua

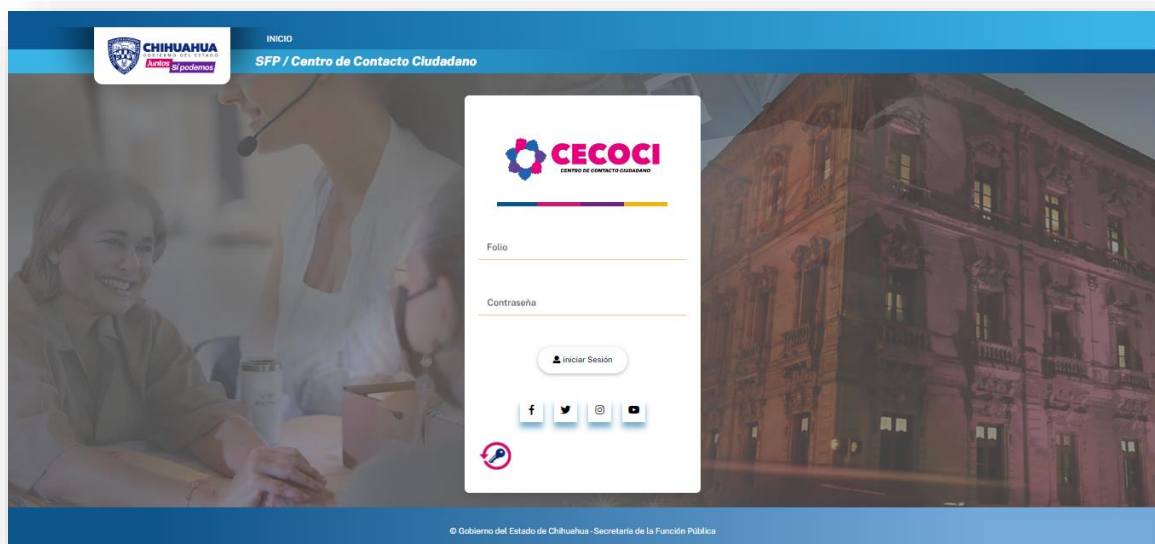
CHIQUAHUA GOBIERNO DEL ESTADO Juntos sí podemos



## 5. SEGUIMIENTO DEL FOLIO

- A. En el Paso 1, la persona que haya registrado un folio, deberá hacer clic en cualquiera de las dos opciones que se enmarcan y se señalan con color rojo.



- B. Luego, deberá ingresar el Folio y la contraseña única asignada por la plataforma, en el campo correspondiente; posteriormente, se deberá hacer clic en el botón “Iniciar Sesión”.

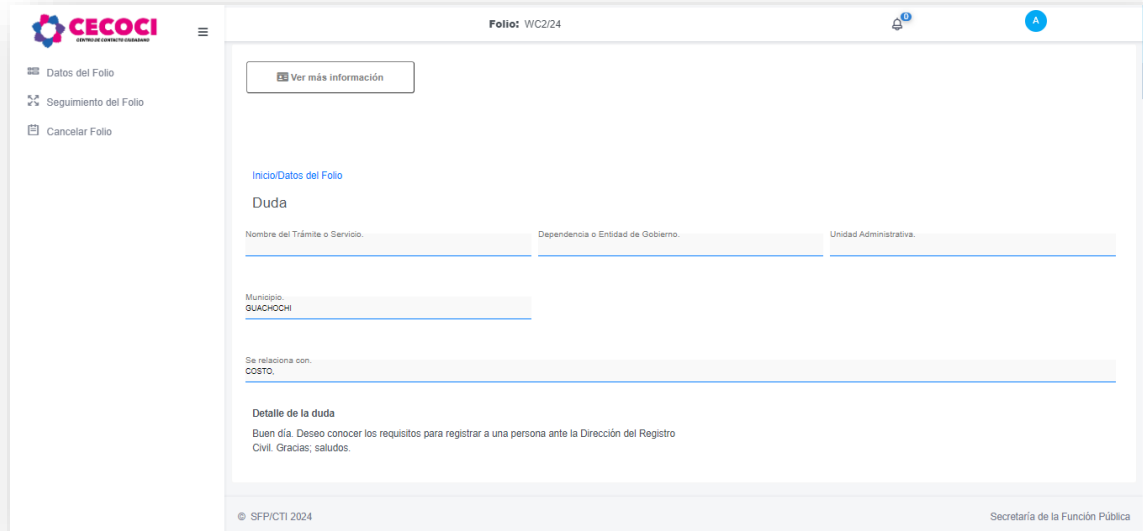


**NOTA:** si la persona interesada no recuerda su contraseña, deberá ingresar su Folio asignado en el primer campo de texto y hacer clic en el ícono ; posteriormente, deberá hacer clic en el botón  para que se le envíen las instrucciones para la recuperación de la contraseña, al correo electrónico señalado al momento de registrar el Folio. Si no se proporcionó una cuenta de correo, no podrá recuperar su contraseña.





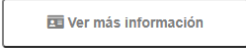


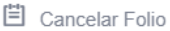



- C. Una vez ingresado los datos, se mostrará una ventana como la siguiente; misma que contendrá, a primera vista, los datos principales del Folio registrado.

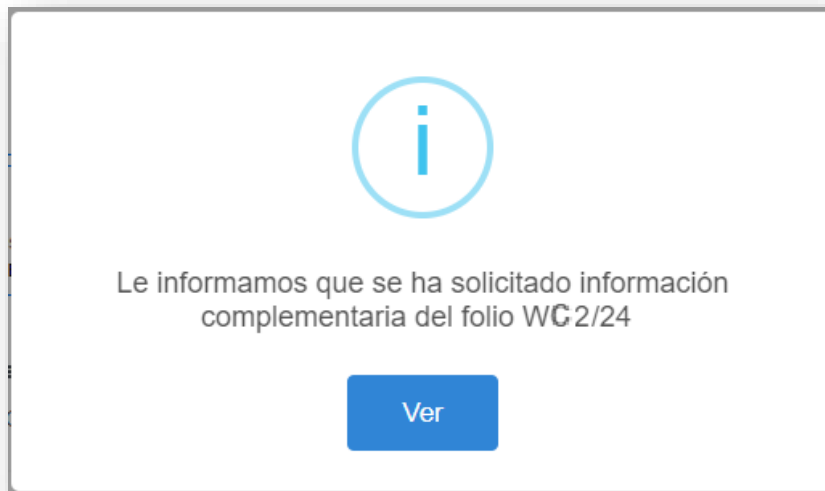
**EJEMPLO:** una persona del municipio de Guachochi, Chihuahua, desea conocer los requisitos y costos para registrar a una persona recién nacida ante la Dirección del Registro Civil en Chihuahua.



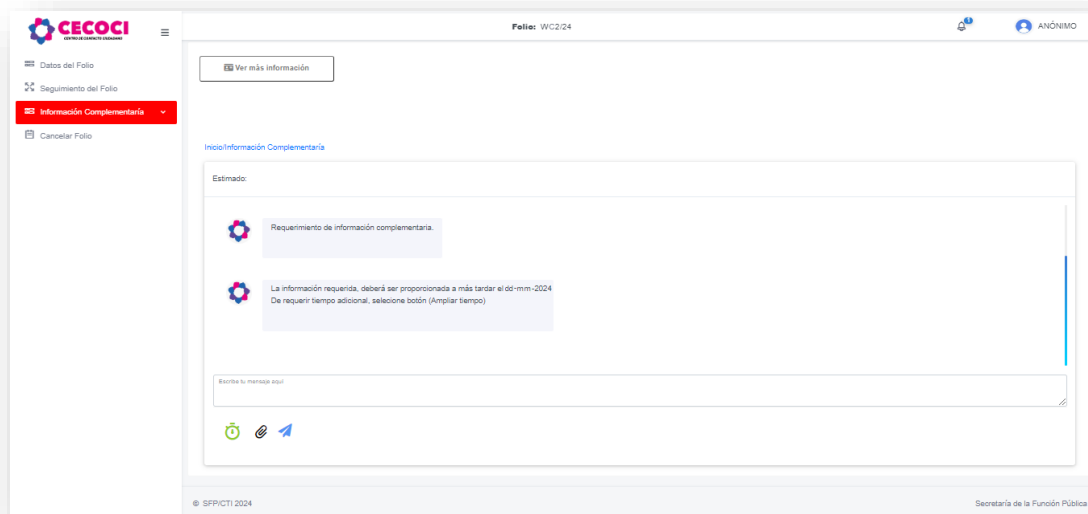
De allí, la persona podrá hacer clic en los siguientes botones o secciones:

	<p>Al hacer clic, habilitará un botón que permitirá al Usuario cerrar la sesión activa:</p> 
	<p>Al hacer clic, habilitará una ventana en donde se mostrarán las notificaciones no leídas, recibidas con motivo de la atención del Folio.</p>
	<p>Al hacer clic, permitirá al Usuario ocultar el menú lateral izquierdo.</p>
	<p>Al hacer clic, permitirá al Usuario el visualizar más detalles del Folio; tales como fecha de recepción, tema manifestado, nombre de la persona que registró el mismo, el estatus actual que guarda y el operador encargado de brindar la atención.</p>
	<p>Al hacer clic, permitirá al Usuario regresar a la pantalla inicial.</p>
	<p>Al hacer clic, habilitará una línea cronológica de la vida del Folio, que contendrá los movimientos realizados.</p>
	<p>Al hacer clic, habilitará un campo de texto, en donde se solicitará a la persona interesada, manifieste el motivo de por qué desea cancelar su Folio; luego, deberá dar clic en el botón  y confirmar su acción.</p>




- D. En caso de que quien deba brindar la atención correspondiente a un Folio, precise de más elementos para poder responderle al Usuario, hará un requerimiento de “Información Complementaria”, mismo que, al efectuarse, se verá de la siguiente manera por la persona interesada, al iniciar sesión:



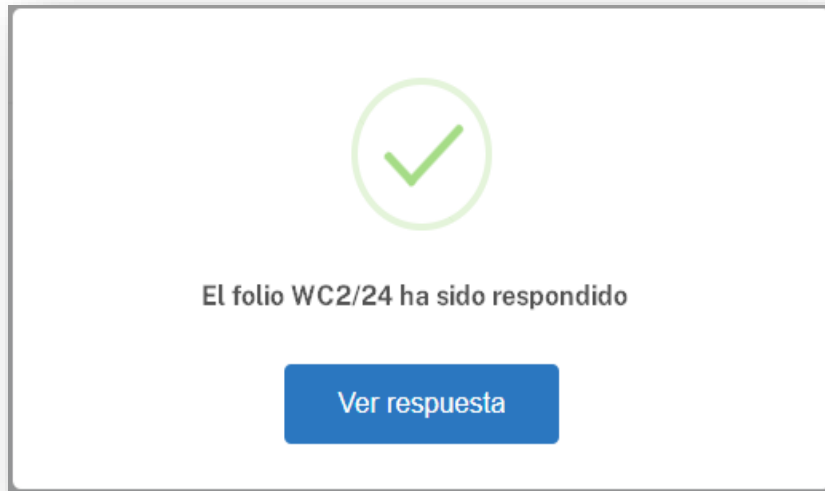
Al hacer clic en el botón “Ver”, aparecerá una ventana de conversación, donde el Usuario podrá interactuar con quien le esté brindando atención a su Folio, pudiendo enviar tantas respuestas desee en el tiempo otorgado por la plataforma:



Asimismo, el Usuario contará con tres opciones:


	<p>Al hacer clic, el Usuario podrá ampliar el tiempo concedido para atender el requerimiento de información complementaria, hasta por tres días. Únicamente estará disponible cuando se haya presentado una denuncia.</p>
	<p>Al hacer clic, el Usuario podrá adjuntar algún archivo en formato PDF, JPEG o JPG.</p>
	<p>Al hacer clic, el Usuario enviará su mensaje y/o el archivo adjuntado.</p>

- E.** Una vez atendido el requerimiento de información complementaria, o no habiéndose solicitado este, la persona servidora pública encargada de atender el Folio, procederá a brindar la respuesta final al Usuario, mostrándose una alerta de la siguiente forma:








Al hacer clic en el botón “Ver respuesta”, aparecerá una ventana modal con el contenido de lo manifestado por la autoridad encargada de atender el Folio:







**NOTA:** al hacer clic en el botón  el Usuario podrá descargar la respuesta proporcionada por la persona servidora pública encargada de la atención de su Folio, así como los archivos adjuntos que en su caso se hayan proporcionado.

## 6. ELEMENTOS GENERALES

### 6.1. De la pantalla principal

	Ícono que permite ingresar a la pantalla de Acceso, en donde el Usuario deberá ingresar su Folio y contraseña única generada automáticamente por la plataforma.
	Ícono que permite visualizar las preguntas frecuentes respecto de la plataforma del Centro de Contacto Ciudadano.
	Ícono que permite visualizar la descripción general de la plataforma del Centro de Contacto Ciudadano
	Ícono que permite habilitar las herramientas del sistema Integra2, tales como modificación de colores, tamaño de texto, línea de lectura, espacios, animaciones, etc.
	Ícono que permite acceder a la encuesta de satisfacción de la plataforma del Centro de Contacto Ciudadano.

### 6.2. De la pantalla de inicio de sesión

	Ícono que redirige a la página oficial de Facebook del Gobierno del Estado de Chihuahua.
	Ícono que redirige a la cuenta oficial de X del Gobierno del Estado de Chihuahua.
	Ícono que redirige al perfil oficial de Instagram del Gobierno del Estado de Chihuahua.
	Ícono que redirige al canal oficial de YouTube del Gobierno del Estado de Chihuahua.