

REGLAMENTO INTERIOR DE LA DIRECCION GENERAL DE ATENCION CIUDADANA

LICENCIADO FÉLIX ARTURO GONZÁLEZ CANTO, GOBERNADOR DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, EN EJERCICIO DE LAS FACULTADES QUE ME OTORGA EL ARTICULO 90 FRACCIÓN XVIII, Y EN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES QUE ME IMPONE EL ARTICULO 91 FRACCIONES VI Y XIII DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE QUINTANA ROO, Y CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 2 Y 12 DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, Y

CONSIDERANDO.

Que la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, que el funcionamiento interno de las entidades del Ejecutivo se sujetará a lo que, entre otras disposiciones legales establezca, el Acuerdo de Creación, en su Artículo, Cuarto de (sic) Transitorios donde se ordena la emisión del Reglamento Interior de la Dirección General de Atención Ciudadana para su fortalecimiento orgánica y funcionalmente, con la finalidad de contar con una estructura que permita ser eficiente en sus funciones para que redunden en una mejor atención y solución a las solicitudes y demandas planteadas al Ejecutivo del Estado por la ciudadanía, tengo a bien emitir ,el siguiente:

REGLAMENTO INTERIOR DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- El presente ordenamiento tiene por objeto reglamentar funcional y estructuralmente a la Dirección General de Atención Ciudadana, según lo dispuesto en el Acuerdo de Creación.

Artículo 2.- Para los efectos de este ordenamiento se entenderá por:

- a) Acuerdo de Creación.- Acuerdo de Creación de la Dirección General de Atención Ciudadana;
- b) Reglamento Interior de la Dirección General de Atención Ciudadana;
- c) Director General.- Director General de Atención Ciudadana;
- d) Dirección General.- Dirección General de Atención Ciudadana.

Artículo 3.- La Dirección General, como órgano desconcentrado auxiliar de la administración pública estatal, desarrollará sus funciones en apego a las políticas y lineamientos generales de administración y operación, de igual manera tendrá a su cargo las facultades, atribuciones y despacho de los asuntos que establezca expresamente el Acuerdo de Creación.

Artículo 4.- Las disposiciones obtenidas contenidas en este Reglamento, son de observancia para todo el personal que labora en la Dirección General, con la finalidad que se desarrollen en cumplimiento de sus objetivos.

Artículo 5.- La Dirección General tendrá su domicilio en la ciudad de Chetumal, pudiendo establecer oficinas en todo el territorio del Estado de Quintana Roo.

CAPÍTULO II. DE SU COMPETENCIA Y ORGANIZACIÓN

Artículo 6.- Para el ejercicio de las funciones y despacho de los Asuntos que le competen, la Dirección General contará con las siguientes direcciones

I. Dirección Administrativa.

II. Dirección de Atención al Público y Seguimiento a los Compromisos del Ejecutivo.

III. Dirección de Atención Ciudadana en Cozumel.

IV. Dirección de Atención Ciudadana en Solidaridad.

V. Dirección de Atención Ciudadana en Benito Juárez.

Las Direcciones estarán integradas por el personal directivo, técnico, administrativo y de apoyo que las necesidades del servicio requieran, ajustándose al presupuesto de egresos autorizado.

Para verificar el correcto desempeño de las actividades que se realizan en las áreas que conforman la Dirección General, se contará con el Órgano de control y Evaluación Interna dependiente jerárquica y funcionalmente de la Secretaría de la Contraloría.

Artículo 7.- Las direcciones y áreas integradas conducirán sus actividades en forma programada con base a lo señalado en el Plan Estatal de Desarrollo 2005-2011, así como en programas regionales, sectoriales, institucionales y especiales a cargo de la Dirección General, estos últimos basándose en las políticas, prioridades y restricciones de sus ordenamientos.

Artículo 8.- La representación, trámite y resolución de los asuntos, que son competencia de la Dirección General, corresponden originalmente al titular, quien para su mejor atención y despacho podrá delegar en los términos del Artículo Séptimo de su Acuerdo de Creación, sus facultades y atribuciones en unidades administrativas subalternas, sin perder por ello la posibilidad de su ejercicio directo, excepto aquellas que por disposición de la ley o de este reglamento deban ser ejercidas en forma directa por Director General.

CAPÍTULO III. DE LAS FACULTADES DEL DIRECTOR GENERAL

Artículo 9.- La titularidad de la Dirección General recaerá en la persona que el titular del Poder Ejecutivo designe, de su nombramiento, recibirá las facultades que le confiere el artículo siguiente: (sic)

Artículo 10.- Además de las facultades establecidas en el Acuerdo de Creación, el Director General contará con las siguientes facultades indelegables:

I. El Director General será el representante técnico y legal de la Dirección General, quien recibirá los poderes generales y especiales para ejercer actos de administración con la finalidad de alcanzar los objetivos encomendados;

II. Resolver las discrepancias que se susciten en el ámbito administrativo con motivo de la interpretación de este reglamento, así como los casos no previstos en el mismo;

III. Celebrar, otorgar y suscribir toda clase de actos y documentos inherentes al objeto y cumplimiento de las funciones de la Dirección General;

IV. Establecer, dirigir y controlar la política de la Dirección General de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Titular del Poder Ejecutivo del Estado, su Acuerdo de Creación, el presente Reglamento, Manuales de Organización, Lineamientos y demás disposiciones legales;

V. Vigilar, en términos de la legislación aplicable y con los objetivos, criterios y políticas, las actividades de la Dirección General que determine el Titular del Ejecutivo;

VI. Desempeñar las comisiones y funciones especiales que el Titular del Poder Ejecutivo del Estado le confiera y mantenerlo informado del desarrollo de las mismas;

VII. Proponer al Titular del Poder Ejecutivo del Estado los proyectos de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos, convenios y demás disposiciones de carácter general que sea competencia de la Dirección General;

VIII. Establecer, dirigir y controlar las políticas que se requieran para la planeación, programación, presupuestación y evaluación de los programas de Atención Ciudadana;

IX. Generar y tramitar la aprobación de los manuales de organización, de procedimientos y otros que sean necesarios para el funcionamiento de la Dirección General; así como proponer las modificaciones pertinentes de los mismos cuando así se amerite;

X. Aprobar el programa operativo anual de la Dirección General remitiéndolo a la Secretaría de Hacienda para su revisión correspondiente;

XI. Establecer las políticas que considere convenientes para el eficiente desarrollo de las operaciones técnicas y administrativas de la Dirección General;

XII. Encargar la realización de estudios y proyectos que se requieran, así como autorizar la canalización de fondos y aprobar las condiciones a que éstas se sujetarán, todo ello encaminado a cumplir con los fines de la Dirección General;

XIII. Promover convenios y acuerdos con entidades no gubernamentales con la finalidad de obtener recursos, por conducto de programas y apoyos destinados a la ciudadanía;

XIV. Establecer y mantener la adecuada coordinación con las dependencias y entidades de la administración pública federal, estatal y municipal que intervienen o regulan el ámbito de operación de la Dirección General y

XV. Las que le sean encomendadas expresamente por el Titular del Poder Ejecutivo del Estado, y las demás disposiciones legales aplicables.

CAPÍTULO IV. DE LAS FACULTADES GENÉRICAS DE LOS DIRECTORES

Artículo 11.- Al frente de cada una de las direcciones habrá un titular, quien se auxiliará del personal técnico y administrativo que se requiera para el desarrollo de sus facultades de acuerdo al presupuesto autorizado

Artículo 12.- Los directores tendrán las siguientes facultades genéricas:

I. Planear, programar, organizar, dirigir, ejecutar, evaluar y controlar las actividades de las áreas a su cargo;

II. Acordar con el Director General, el despacho de los asuntos de la Dirección a su cargo;

- III. Desempeñar las funciones o comisiones que el Director General le delegue o encomiende, debiendo mantenerlo informado sobre el desarrollo de sus actividades;
- IV. Coordinar sus actividades con las demás direcciones adscritas a la Dirección General, si así lo requieren;
- V. Formular los programas anuales de trabajo que correspondan a la Dirección a su cargo, presentando un informe mensual a la Dirección General con imágenes visuales y estadísticas que reflejen el desarrollo de las actividades realizadas;
- VI. opinar sobre las propuestas de contratación de personal de nuevo ingreso a las áreas a su cargo y proponer en su caso, el cambio de adscripción o nivel;
- VII. Procurar la capacitación permanente del personal de la Dirección a su cargo;
- VIII. Establecer las medidas necesarias para evitar que el personal a su cargo, incurra en la deficiencia del servicio, abuso o ejercicio indebido de su empleo, cargo o comisión;
- IX. Elaborar y rendir informes, estudios y demás trabajos que el Director General le solicite en lo correspondiente a los asuntos de su competencia;
- X. Proporcionar la información, cooperación y asesoría técnica que le sea requerida por las demás áreas de la propia Dirección, de conformidad con las disposiciones legales aplicables a las políticas establecidas al respecto;
- XI. Vigilar la administración de los recursos humanos, materiales y financieros, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes que le sean asignados;
- XII. Participar en la elaboración del anteproyecto del Programa de Presupuesto que le corresponde a su Dirección;
- XIII. Vigilar el adecuado funcionamiento de cada una de las áreas que conforman la Dirección que tiene a su cargo y corregir o estimular según sea la circunstancia y
- XIV. Las demás que le confiera el Director General y otras disposiciones legales aplicables.

CAPÍTULO V. DE LAS FACULTADES ESPECÍFICAS DE LOS DIRECTORES

Artículo 13.- El Director Administrativo tendrá las siguientes facultades:

- I. Emitir previo acuerdo con el Director General, las políticas, normas, lineamientos y demás sistemas y procedimientos normativos para la óptima administración de los recursos humanos, materiales y financieros de las áreas que integran la Dirección General;
- II. Articular y supervisar los sistemas de control presupuestal, financiero, administrativo y contable, a fin de lograr el óptimo control, aplicación, uso y comprobación de los recursos financieros, humanos y materiales de la Dirección General;
- III. Proponer, emitir y supervisar las políticas, normas y lineamientos que regulen los planes, proyectos y programas de la Dirección General, con el objeto de que coadyuven a la simplificación administrativa;
- IV. Coordinar, controlar y evaluar la adquisición de bienes muebles e inmuebles, así como la contratación de servicios materiales y equipos, conforme a la normatividad vigente, estableciendo programas consolidados que coadyuven en el ejercicio y racionalización del gasto;
- V. Regular en los términos de las disposiciones aplicables, el correcto y oportuno ejercicio del presupuesto de egresos de la Dirección General;
- VI. Promover la cultura de rendición de cuentas ante las autoridades correspondientes, con el objeto de dar transparencia a todos los actos de gestión efectuados;
- VII. Autorizar de acuerdo a disponibilidad presupuestal, lo necesario para el control, suministro, conservación, rehabilitación, reposición y el buen uso de los recursos materiales, a disposición de la Dirección General;
- VIII. Coordinar, evaluar y promover los sistemas y procedimientos, planes, proyectos y programas institucionales, así como la prestación de bienes y servicios, de acuerdo a las áreas que determine el Director General;
- IX. Elaborar y la política laboral a seguir en la Dirección General, dentro de los límites y lineamientos señalados en la legislación aplicable;
- X. Coordinar la elaboración periódica de los informes que se generan en la Dirección General sobre los avances y resultados obtenidos y, en su caso, de la problemática o situaciones que pudiesen afectar el adecuado cumplimiento de las funciones y programas asignados, proponiendo las medidas correctivas;
- XI. Coordinar una estrecha comunicación con las demás direcciones de la Dirección General, con el fin de que las acciones, requerimientos y demás actividades correspondientes a su área, sean canalizadas por su conducto y

XII. Coordinar la elaboración del programa operativo anual y el programa de presupuesto anual, así como los manuales de organización y de procedimientos de la Dirección General.

Artículo 14.- El Director de Atención al Público y Seguimiento a los Compromisos del Ejecutivo tendrá las siguientes facultades:

I. Vigilar las actividades de sus subordinados e informar por escrito a la Dirección Administrativa de cualquier anomalía que se presente en el área de su adscripción, para que sean tomadas las medidas administrativas correspondientes al caso;

II. Proponer al Director General el ingreso, licencias, promoción, remoción, y cese del personal de la dirección a su cargo, para los fines que procedan;

III. Atender las peticiones de los Dignatarios Mayas y presentárselas al Director General para su revisión;

IV. Designar, o en su caso, fungir como enlace con la Unidad de Vinculación responsable que señala el Artículo 37 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Quintana Roo;

V. Fungir como responsable de la Unidad de Mejora Regulatoria conforme a lo establecido en el Artículo 7 de la Ley de Mejora Regulatoria; y

VI. Coordinar los trabajos dirigidos a brindar asesoría y orientación profesional en materia jurídica a personas de escasos recursos, en caso que lo requiera, canalizar al solicitante a otras instituciones que prestan asesoría jurídica gratuita como una opción alternativa;

VII. Establecer y operar sistemas de asesorías jurídicas en coordinación con las demás direcciones y con instancias públicas y privadas; (sic)

Artículo 15.- Los Directores de Atención Ciudadana en los Municipios de Cozumel, Solidaridad y Benito Juárez tendrán las siguientes facultades:

I. Atender las peticiones de los ciudadanos que acuden a las oficinas de atención ciudadana para solicitar ayuda y en su caso otorgar el apoyo que corresponda;

II. Asistir a jornadas de trabajo en las comunidades para realizar diálogos ciudadanos y atender las solicitudes de la ciudadanía;

III. Establecer programas de impacto social, o llevar a cabo los programas ya establecidos por la Dirección General;

IV. Dar seguimiento a las solicitudes de la ciudadanía entregadas al Ejecutivo del Estado y que le competen a su municipio o Dirección;

V. Participar en reuniones de trabajo encaminados a buscar alternativas para brindar una atención eficaz a los ciudadanos; (sic)

CAPÍTULO VI. DE LA SUPLENCIA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Artículo 16.- El Director General, será suplido en sus ausencias menores de 15 días por el Director Administrativo. En las mayores de 15 días por el servidor público que designe el C. Gobernador Constitucional del Estado.

Artículo 17.- Los Directores, durante sus ausencias menores de 15 días serán suplidos por el servidor público que el propio designe. En las mayores de 15 días, serán suplidos por el que el Director General designe.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- El presente reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.

SEGUNDO.- El presente reglamento deroga todas aquellas disposiciones de igual o menor jerarquía que contravengan lo normado en el presente documento

DADO EN LA RESIDENCIA DEL PODER EJECUTIVO, EN LA CIUDAD DE CHETUMAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, A LOS 19 DIAS DEL MES DE ENERO DEL AÑO DOS MIL DIEZ.

LIC. FELIX ARTURO GONZÁLEZ CANTO

GOBERNADOR DEL ESTADO

LIC. EDUARDO OVANDO MARTÍNEZ

SECRETARIO DE GOBIERNO