

**REGLAMENTO INTERIOR DEL SISTEMA DE REQUERIMIENTO DE LAS
SOLICITUDES DE LAS DEMANDAS CIUDADANA
DEL MUNICIPIO DE OCOSINGO, CHIAPAS**

Lic. Jesús Alberto Oropeza Nájera, Presidente Municipal Constitucional del Ayuntamiento de Ocosingo, Chiapas; con las facultades que me confiere el Artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Artículo 82 de la Constitución Política del Estado libre y soberano de Chiapas; Artículo 45, Transitorio Artículo Cuarto y Artículo 213, de la Ley de Desarrollo Constitucional en Materia de Gobierno y Administración Municipal del Estado de Chiapas; en cumplimiento al acuerdo de cabildo tomado por el Honorable Ayuntamiento de Ocosingo, Chiapas en sesión extraordinaria celebrada el día 10 del mes de Noviembre del año 2020 según acta número 29/2020, punto número tres del orden del día; a sus habitantes hace saber;

Que el Honorable Ayuntamiento de Ocosingo, Chiapas; en el uso de las facultades que le concede el artículo 45 fracción II de la Ley de Desarrollo Constitucional en Materia de Gobierno y Administración Municipal del Estado de Chiapas y;

CONSIDERANDO

Que en función y concordancia al Artículo 115 Fracción II de nuestra carta magna, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, todos los Municipios poseen facultades para aprobar, de acuerdo con las leyes y normativa en materia Municipal que deberán expedir las legislaturas de los Estados, los reglamentos de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la Administración Pública Municipal, regulen las materias,

procedimientos, acciones, actividades, funciones y servicios públicos de su competencia.

Que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, al reconocer y garantizar los derechos y obligaciones de los pueblos y comunidades a su libre determinación, administración y autonomía, respetando la libertad de los gobernados, dentro del ámbito territorial de nuestro Municipio de Ocosingo, Chiapas; y observando los lineamientos contenidos en la leyes que establecen las bases normativas para la expedición de los reglamentos en los Municipios del Estado de Chiapas; es por ello de la importancia para la creación de los instrumentos jurídicos Municipales, sean conforme a las necesidades y realidades sociales, en el contexto de nuestro Municipio de Ocosingo, Chiapas; procurando en todo momento su bienestar, tranquilidad, legalidad, seguridad, unidad y desarrollo; así como el respeto y conservación a nuestras culturas, usos y costumbres, tradiciones del Municipio de Ocosingo Chiapas, en este sentido y ante la situación actual en los ámbitos socioeconómicos y demográficos del Municipio de Ocosingo, Chiapas; así como las necesidades y áreas de oportunidad que ha expresado la ciudadanía en general, en torno a los diferentes aspectos de la vida Municipal que inciden directamente en el crecimiento y desarrollo de sus actividades, se plasman en este Reglamento, los lineamientos necesarios, para un correcto y eficiente y eficaz desempeño de la Administración Pública Municipal.

Por lo tanto el desarrollo de las funciones administrativas, exige dinamismo, eficiencia, oportunidad y eficacia tanto en la generación y administración de información en el destino que se le para que con su uso eficiente de estos, se logre alcanzar las metas y compromisos programados, buscando siempre el acceso a la información de la vida de todos los habitantes del Municipio de Ocosingo, Chiapas.

De acuerdo a la actual estructura organizacional de la oficina de la presidencia, la coordinación de atención ciudadana dependiente de la oficina de la presidencia municipal, esta para dar cumplimiento a las atribuciones de la oficina de la presidencia y evitar duplicidad en sus diferentes áreas, toda vez de la complejidad de las actividades de registro y control de las solicitudes y la atención a las demandas ciudadanías del Municipio de Ocosingo, Chiapas.

En ese sentido la atención a la demanda ciudadana municipal, resulta necesario contar con un ordenamiento legal que determine las facultades que competan al titular del áreas que la conformen, con el afán de evitar que se cometan errores en perjuicio del ciudadano que se presenta a solicitar y/o gestionar un apoyo o tramites, lo fundamental de la oficina de la presidencia es el control de la atención personalizada o documentada, el titular de la coordinación del gobierno municipal debe garantizar el correcto ejercicio de las funciones y aplicación de las disposiciones legales para el correcto desempeño.

Por todas y cada una de las consideraciones antes citadas, el H. Ayuntamiento de Ocosingo, Chiapas, ha tenido a bien expedir el siguiente:

**REGLAMENTO INTERIOR DEL SISTEMA DE REQUERIMIENTO DE LAS
SOLICITUDES DE LAS DEMANDAS CIUDADANA
DEL MUNICIPIO DE OCOSINGO, CHIAPAS**

**TITULO PRIMERO
DISPOSICIONES GENERALES
CAPÍTULO ÚNICO**

ARTÍCULO 1.- Las disposiciones del presente Reglamento son de orden público e interés general y tienen por objeto instaurar el marco jurídico, político e institucional que oriente las acciones del gobierno municipal y la sociedad con relación a la atención a la población del Municipio de Ocosingo, Chiapas; regula el funcionamiento de la de Demanda y la Atención Ciudadana como un área dependiente directamente del Despacho del Presidente Municipal con carácter de atención especializada para las y los ciudadanos del Municipio de Ocosingo, Chiapas. Con facultades y atribuciones conforme a lo dispuesto en el Reglamento Interior del Municipio.

ARTÍCULO 2.- El presente Reglamento tiene por objeto regular:

I. El proceso de atención a las solicitudes de los ciudadanos y las medidas necesarias para la simplificación y mejora de la gestión en el Ayuntamiento Municipal, entendiéndose por tal el conjunto de actividades y medios que la administración municipal pone a disposición de los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

II. Las actividades que integran la atención son: Brindar la información y orientación de los programas, servicios y/o trámites institucionales de las diferentes dependencias municipales, fomentar la participación ciudadana a través de foro consultivos, la coordinación y organización de las audiencias públicas del C. Presidente Municipal, la recepción de quejas y sugerencias de la ciudadanía así como el análisis y seguimiento de éstas, la vinculación ciudadana con el Ayuntamiento Municipal, así como con la iniciativa privada, asociaciones civiles y fundaciones. Estas acciones se desarrollan específicamente en la coordinación de Atención Ciudadana.

III. El Reglamento promueve la utilización de tecnologías y sistematización de la información en la actividad administrativa, tanto para su relación con la ciudadanía como con las restantes dependencias de la presente Administración Municipal.

ARTÍCULO 3.- Definición del Servicio Público, atribución de la competencia y clasificación de la información:

I. El servicio público de información y atención ciudadana se configura como un servicio de carácter horizontal que recoge la información de interés para la ciudadanía y tiene como finalidad mejorar y facilitar el acceso a los servicios que presta la administración municipal y sus relaciones con los ciudadanos.

II. La Coordinación de Atención Ciudadana ejercerá la coordinación e impulso de gestión de la información y atención a la ciudadanía, de la forma regulada en este Reglamento, siendo ésta responsabilidad del conjunto de la organización municipal.

III. La información y atención ciudadana podrá ser general, especializada o particular e incluirá las quejas y sugerencias.

TITULO SEGUNDO LA COORDINACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

CAPITULO I DE LA COORDINACIÓN CIUDADANA

ARTÍCULO 4.- La Coordinación de Atención Ciudadana tendrá por objeto:

- I. Crear una vía de comunicación directa entre la ciudadanía y la Coordinación de Atención Ciudadana.
- II. Dar respuesta a las demandas ciudadanas, de manera atenta, ágil y oportuna.
- III. Ser vínculo en la gestión de diversos apoyos con la iniciativa privada para fomentar la participación y atención a la ciudadanía en todos sus sectores.
- IV. Atender de manera general, toda actividad operativa.
- V. Organizar y conducir la demanda y gestión social que emane de los eventos públicos que asiste el Presidente Municipal;
- VI. Promover y fomentar la participación social y ciudadana;
- VII. Encausar, informar y conducir las demandas y gestiones ciudadanas;
- VIII. Brindar la información a la ciudadanía de los programas, servicios y/o trámites institucionales que cuentan las diferentes dependencias municipales con la finalidad que más ciudadanos sean beneficiarios de estos.
- IX. Las demás que establezca el presente ordenamiento así como las establecidas por el Municipio.

**CAPITULO II
DE LOS OBJETIVOS DE LA COORDINACIÓN**

ARTÍCULO 5.- Para el cumplimiento de su objetivo la Coordinación Atención Ciudadana tendrá las siguientes funciones:

- I. Organizar y conducir la demanda y gestión social que emane de los eventos públicos que asiste el Presidente Municipal;
- II. Promover y fomentar la participación social y ciudadana;
- III. Gestor ante instancias de gobierno con objetivos sociales.
- IV. Encauzar, informar y conducir las demandas y gestiones ciudadanas;
- V. Comunicar y brindar la información a la ciudadanía de lo que se está realizando en las diferentes dependencias municipales, para tener una visión del desarrollo y avance del presente Ayuntamiento (planes, proyectos y programas).
- VI. Recepción a los ciudadanos, al objeto de facilitarles la orientación y ayuda que precisen y, en particular, la relativa a la localización de dependencias y personal.
- VII. Orientación, información y gestión; ofreciendo las aclaraciones y ayudas de índole práctica que la ciudadanía requiere sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, o para acceder al disfrute de un servicio público o beneficiarse de una prestación.

- VIII. Recepción de las sugerencias, para mejorar la calidad de los servicios prestados, y suponga un mayor grado de satisfacción de la ciudadanía en su relación con el Ayuntamiento.
- IX. Recepción de las quejas para mejorar la calidad de los servicios prestados por el Ayuntamiento, detectar las malas prácticas para corregirlas y fomentar la participación e implicación ciudadana en los procesos de mejora continua del Ayuntamiento.
- X. Las demás que le atribuyan expresamente las Leyes, Reglamentos, y las que le encomienden directamente de la oficina del Presidente Municipal.

ARTÍCULO 6.- Atención telefónica:

La atención ciudadana por vía telefónica deberá ajustarse a unos criterios mínimos de calidad en la actuación administrativa que serán objeto de mejora continua en su desarrollo. La atención telefónica será concordante a los medios tecnológicos y humanos con los que cuente el Ayuntamiento.

ARTÍCULO 7.- Atención telemática:

- I. De igual manera, la atención ciudadana por vía telemática se ajustará a unos criterios de calidad en su actuación.
- II. Para este fin, el Ayuntamiento dispondrá de una línea electrónica en la que se dispondrá como herramienta de una Oficina Virtual o Carpeta Ciudadana, el correo electrónico y demás medios que tecnológicamente sirvan como soporte para la atención ciudadana.

**CAPITULO III
DEL SISTEMA DE INFORMACION CIUDADANA**

ARTICULO 8.- La información en el Sistema de Internet del Ayuntamiento

I. Desde la página principal del sitio web el Ayuntamiento podrá acceder a la Oficina Virtual de Atención Ciudadana a través del espacio asignado en ésta a la atención ciudadana con la finalidad de registrar toda los oficios de solicitudes y apoyos otorgados, de igual manera se turnaran a las oficinas del ayuntamiento y se dará seguimiento y aclaración a cada una de las solicitudes recepcionada en el presente ayuntamiento.

II. El Ayuntamiento dispondrá, asimismo de un enlace de Contacto con el Presidente, parte del Sistema de requerimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas, con la finalidad de atender las propuestas y/o solicitudes y escuchar los comentarios y recomendaciones del ciudadano.

**CAPITULO IV
DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS
DE ATENCION CIUDADANA**

ARTÍCULO 9.- Evaluación de la Atención Ciudadana

Se evaluará periódicamente los sistemas y actividades que integran la Coordinación de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Ocosingo, Chiapas y se recopilarán los datos de la medición de los estándares e indicadores para su evaluación, seguimiento y posterior elaboración de propuestas de mejora. Esta información se remitirá a la Oficina del C. Presidente Municipal.

ARTÍCULO 10.- Seguimiento y control de la atención al ciudadano.

- I. Se emitirá como mínimo un informe anual que evaluará los sistemas y actividades que integran la atención al ciudadano del Ayuntamiento y podrá proponer las mejoras oportunas para subsanar las posibles deficiencias y carencias de las prestaciones de los servicios de atención al ciudadano.

- II. Los datos de la medición de los estándares e indicadores se remitirán a la Oficina del C. Presidente Municipal para su evaluación y seguimiento.

CAPITULO V DE LAS SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS

ARTÍCULO 11.- Sugerencias:

- I. Las sugerencias son las propuestas formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios públicos y/o administrativos del Ayuntamiento.

- II. Las sugerencias podrán presentarse por escrito o por medios electrónicos, llenando el formulario correspondiente y plasmando sus propuestas o sugerencias en los servicios públicos y administrativos del Ayuntamiento. No siendo imprescindible la identificación y firma de la persona que la presenta.

ARTÍCULO 12.- Presentación:

- I. Los/as ciudadanos, sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior, presentarán sus sugerencias por escrito o por medios electrónicos:

- a. Nombre y apellidos.
- b. Domicilio, a efectos de notificación.
- c. Hechos y razones, en los que se concrete con claridad la queja o exposición de sugerencia.
- d. Lugar y fecha.

El Ayuntamiento dispondrá de impresos de sugerencias en la Coordinación de Atención Ciudadana.

ARTÍCULO 13.- Comunicación y subsanación:

II. Una vez recibida la sugerencia en Coordinación de Atención Ciudadana, ésta remitirá por la vía en la que el interesado manifieste en su solicitud, o en su defecto por el mismo medio en que fue presentada (escrito o por medios electrónicos) en la que se comunica que se procede a la tramitación de la misma y su traslado al área o departamento correspondiente.

III. En el caso en que la sugerencia no cumplan alguno de los requisitos de presentación establecidos o en el caso de necesitar documentación adicional, se realizará un Requerimiento de Documentación al interesado indicándole los pasos a seguir para subsanar las deficiencias y la presentación de la documentación faltante. Si el interesado no presenta la documentación requerida, se dará por cerrada la sugerencia.

ARTÍCULO 14.- Tramitación:

- I. La Dirección de Coordinación de Atención Ciudadana tramitará las sugerencias recibidas y se canalizarán a los departamentos correspondientes según el asunto, con la finalidad de mejora.
- II. El área o departamento responsable de la gestión de la sugerencia elaborará una propuesta de respuesta.
- III. Dicha propuesta será remitida a la Coordinación de Atención Ciudadana para que ésta proporcione, de forma inmediata, cumplida comunicación por el medio elegido a la persona que la formuló.

**CAPITULO VI
DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO DE LA COORDINACIÓN DE ATENCION
CIDUADANA**

ARTÍCULO 15.- El Coordinador será designado por el Presidente Municipal, y tendrá las facultades y obligaciones que le marquen los artículos 17 y 18 del presente ordenamiento.

ARTÍCULO 16.- Para ser Coordinador de Atención Ciudadana se requiere:

- I. Ser ciudadano mexicano en pleno ejercicio de sus derechos como tal;
- II. Ser nativo del municipio de Ocosingo, Chiapas o haber residido en él los últimos dos años;
- III. Ser de reconocida honestidad;
- IV. Ser mayor de 18 años y menor de 50 años;

- V. Ser persona de conocida solvencia moral, tener un modo honesto de vivir y la capacidad necesaria para desempeñar el cargo.

ARTÍCULO 17.- El Coordinador tendrá las siguientes facultades y obligaciones:

- I. Recepción, trámites y seguimientos a las demandas hechas al Presidente Municipal.
- II. Gestiones ante los departamentos, áreas y/o las dependencias del Municipio.
- III. Atender a todos y cada uno de los ciudadanos de este municipio, con la finalidad de que se canalicen adecuadamente sus demandas mediante gestiones con los tres niveles de Gobierno.
- IV. Atender diariamente a las personas que acudan a esta Coordinación en busca de apoyo y dar respuesta inmediata en la medida de lo posible;
- V. Recibir las demandas de la ciudadanía y gestionar la solución de las mismas a través de las diferentes dependencias municipales y/o estatales;
- VI. Brindar atención directa y personalizada a los ciudadanos;
- VII. Recibir, canalizar y efectuar el trámite correspondiente a las demandas Planteadas al Presidente en sus giras de trabajo;
- VIII. Asistir al Presidente en las audiencias y giras de trabajo por el Municipio;

IX. Recibir de los enlaces de las diferentes dependencias, los informes mensuales sobre las respuestas a las quejas y/o sugerencias de la ciudadanía recibidas en esta Coordinación de Atención Ciudadana y canalizadas previamente a éstos;

X. Proporcionar estadísticas para su análisis al Presidente Municipal presentando propuestas de mejora continua y coadyuvando con ello a la toma de decisiones en la ejecución de Políticas Públicas en materia de Atención Ciudadana.

XI. Proveer al C. Presidente Municipal toda la información necesaria referente a los avances y resultados de los proyectos de mejora continua en materia de Atención Ciudadana.

XII. Dirigir la ejecución de los Programas Institucionales a cargo de la Coordinación de Atención Ciudadana y dar seguimiento hasta su conclusión.

XIII. Registrar las peticiones y/o solicitudes y dar el seguimiento en el Sistema de requerimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas.

XIII. Las demás que se deriven de la naturaleza de sus funciones.

**CAPITULO VII
DE LAS COORDINACIONES**

ARTÍCULO 18.- La Coordinación de Atención Ciudadana contara con el personal de apoyo que sean aprobados por el Ayuntamiento, para el desarrollo integral de la atención a la ciudadanía.

ARTÍCULO 19.- El personal con los que cuente esta Coordinación deberá tener como finalidad;

- I. Apoyar en la coordinación y ejecutar todas las actividades de los programas que tiene a su cargo o realizar las actividades que resulten del área al que se encuentren asignados.
- II. Organizar y conducir la demanda y gestión social que emane con respecto al programa que tengan a su cargo.
- III. Encauzar, informar y conducir las demandas y gestiones ciudadanas con respecto del programa a su cargo.
- IV. Coordinar la logística cuando así lo requieran las actividades del programa a su cargo.
- V. Elaborar oficios, memorándums, circulares cuando así lo requiera para la realización de las actividades del programa a su cargo.
- VI. Apoyar a los otros Enlaces cuando lo requieran y de ser necesario.

VII. Registrar en el Sistema de requerimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas y archivar los folios de la Ciudadanía y organizar toda la documentación que se genere en la Coordinación.

VIII. Las demás que le atribuyan expresamente las Leyes, Reglamentos, y las que le encomiende directamente el Coordinador de Atención Ciudadana

CAPÍTULO VIII DE LOS SERVIDORES DE LA COORDINACIÓN DE LA ATENCIÓN CIUDADANA

ARTÍCULO 20.- Las relaciones de trabajo de la Coordinación con sus empleados se regirán por la Ley para los Servidores Públicos del Estado de Chiapas y sus Municipios, siendo aplicables también las Condiciones Generales de Trabajo del Ayuntamiento de Ocosingo, Chiapas, considerándose Servidores Públicos de confianza del Instituto al Director.

CAPÍTULO IX DEL PATRIMONIO DE LA COORDINACIÓN

ARTÍCULO 21.- El patrimonio de la Coordinación se integra por:

I. Los bienes y derechos que queden bajo resguardo de esta Coordinación por parte del Departamento de Patrimonio Municipal.

ARTÍCULO 22.- El gobierno Municipal contemplará un presupuesto anual de operación para cada ejercicio que le permitirá cubrir los gastos de operación.

ARTÍCULO 23.- El presupuesto de la Coordinación estará sometido al régimen de egresos anual, por lo cual deberá contener las partidas para insumos y consumibles, así como previsiones necesarias.

ARTICULO 24.- En caso de disolución de la Coordinación, todo su patrimonio se transmitirá a favor del Municipio.

CAPÍTULO X DEL SISTEMA DE REQUERIMIENTO DE LAS SOLICITUDES DE LAS DEMANDAS CIUDADANAS

ARTÍCULO 25. - Del Sistema de requerimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas.

Es una plataforma informática e instrumento y modelo basado en el registro y seguimiento de solicitudes ciudadanas

La Coordinación de Atención Ciudadana, aplicara acciones encaminadas a cumplir con los principios de Gobierno, de atención, disciplina y del orden administrativo del personal de las áreas, bajo las directrices de los lineamientos.

ARTÍCULO 26. Principios del Sistema de requerimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas, serán;

- I. Registro y seguimiento a las solicitudes de las demandan ciudadanas impresas o digitalizada.

II. Transparentar la información con la utilización de las tecnologías de la información, con datos abiertos y reutilizables;

III. Coparticipación en la definición de nuevas políticas públicas y rediseño de las existentes, como instrumento de participación ciudadana;

CAPÍTULO XI DE LA FINALIDAD DEL SISTEMA

ARTÍCULO 27. De la Naturaleza y Finalidad del Sistema

El Sistema de requerimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas en una herramienta de control propositivo, e incluyente, que tiene como finalidad conformar un espacio para el análisis de las actividades de la Coordinación de la Atención Ciudadana, la implementación del Sistema de requerimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas, transparente y facilita el control de las solicitudes ciudadanas del gobierno municipal.

ARTÍCULO 28. Del funcionamiento del Sistema de requerimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas.

El Sistema de requerimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas corresponde al ejercicio de las siguientes funciones:

I. Informar al Presidente Municipal a través de las Coordinación de la Atención Ciudadana las solicitudes recibida, turnadas y atendidas periódicamente.

II. Sugerir la implementación de sistemas tendientes a modernizar el manejo de Información de las áreas y su modo de operación, a fin de transparentar su actuación;

III. Vigilar y en su caso informar a la presidencia que se presenten la situación de las solicitudes recibidas y el estatus

IV. Promover y participar mecanismos de interacción, en coordinación con el Sistema de requerimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas del personal, en materia de transparencia y gobierno abierto.

ARTÍCULO 29. De los eventos de la información.

El Sistema de requerimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas realizara eventos como lo determine la Coordinación, que pueden ser diario, semanalmente o cada 15 días, cuantas veces sea necesario para el cumplimiento de sus funcionamiento.

ARTÍCULO 30. De la Integración del Sistema de requerimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas estará integrado por:

I. Un representante de la Oficina de la Presidencia;

II. El Coordinador de Atención Ciudadana;

IV.- Un Representante de la Contraloría Local;

El Sistema de requerimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas contara con un Secretario Técnico con voz pero sin voto, quien será designado por un representante de la oficina de la presidencia.

Para el caso de inasistencias la Coordinación, quien presida el Comité podrá determinar de sus integrante a quien que deberá auxiliar en el levantamiento del acta correspondiente.

ARTÍCULO 31.- De los requisitos que deberán reunir los funcionarios interesados, para operar el sistema

Los funcionarios municipales que aspiren a ser designados como integrantes del sistema deberán cubrir los siguientes requisitos:

- I. Estar adscritos a la dependencia municipal y ser ciudadanía mexicano, mayores de 25 veinticinco años, con vecindad en el Municipio y en pleno uso y goce de sus derechos civiles y políticos;
- II. Ser servidor público;
- III. No tener parentesco consanguíneo en línea recta, en cualquier grado, o en línea colateral, hasta el cuarto grado, ni por afinidad, de quienes integran el Ayuntamiento, personal del servicio público que desempeñen cargos de primer y segundo nivel.

ARTÍCULO 32. Del Procedimiento para la designación de quienes integrarán el Sistema de requerimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas.

Se ajustará de la siguiente manera:

- I. La Coordinación, dentro del primer trimestre del primer año de la gestión municipal expedirá una convocatoria pública abierta, con la finalidad de

allegarse propuestas a las candidaturas para formar el Sistema de requerimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas;

II. Los funcionarios interesada deberán entregar sus solicitudes de registro en la Coordinación en un plazo de 15 quince días hábiles a partir de publicada la convocatoria respectiva.

III. Dentro de los tres días hábiles siguientes a que haya fenecido el plazo señalado en el párrafo anterior, la Coordinación remitirá a quien presida la Comisión sus respectivos expedientes;

IV. Quien presida la Comisión del Sistema de requerimiento de las solicitudes de las demandas ciudadana un plazo no mayor a veinte días naturales, deberá verificar que cumplan con los requisitos para desempeñar el cargo y someterá a consideración de dicha Comisión.

ARTÍCULO 33. De los Enlaces y/o usuarios del Sistema de requerimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas.

Cada área o departamento deberá designar a una persona adscrita a dicha área para que desempeñe las funciones de Enlace o usuarios del Sistema de requerimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas, tal designación deberá realizarse dentro de los diez días hábiles del inicio del ejercicio fiscal. La persona designada tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Gestionar internamente por escrito, correo electrónico, la designación;
- II. Responder la oficialía mayor la gestión de solicitud de la designación de enlace al siguiente día hábil de la fecha de recepción.

III.- Actualizar la información del personal periódicamente y enviar un informe a la Coordinación en los términos que contemplan los Lineamientos Generales.

IV. Asistir a las sesiones de capacitación convocadas por el área responsable de la administración de la plataforma informática, y

V. Asegurarse que la recepción y trámites de documentos, informes, anexos y expedientes se realice en un horario de las 8:00 a las 15:00 horas, a efecto de atender las solicitudes de información.

ARTÍCULO 34.- Obligaciones de las Áreas y Departamentos:

Son obligaciones:

I. Incorporar su plantilla de los oficios recibidos y turnados al Sistema de requerimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas, con base en las disposiciones del reglamento;

II. Nombrar a una persona a su cargo para que funja como Enlace de la plataforma;

III. Orientar y apoyar al personal a cargo de la integración de la información de expedientes de empleados.

IV. Brindar las facilidades y apoyos permanentes para llevar a cabo el registro de las solicitudes.

V. Proporcionar la Información a tiempo proactiva y/o focalizada, bajo los principios que establezca el reglamento en el que le sea requerida por la

coordinación responsable de registrar y dar seguimiento a los oficios monitoreada en tiempo real en la plataforma.

VI. Proporcionar la información clara y oportuna al área administradora de la plataforma;

VII. Enviar a la coordinación de atención ciudadana sus consideraciones, fundadas y motivadas, de la información de las solicitudes;

VIII. Promover entre las áreas, la capacitación y cultura del registro, seguimiento y control de las solicitudes a fin de transparentar las solicitudes.

IX. De la periodicidad de la información las áreas involucradas en la atención ciudadana deberán clasificar la información registrada en la plataforma, los cortes de información deberán ser permanentes generando informes.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE REQUERIMIENTO DE LAS SOLICITUDES DE LAS DEMANDAS CIUDADANAS

POLÍTICA 1. La Coordinación del Sistema de requerimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas será quien en el ámbito de sus atribuciones y competencias, de seguimiento a los folios de trámites y/o servicios recibidos por medio de cualquiera de los tres pilares del flujo de información que son Presencial, Lineal e Institucional e iniciados en las diferentes dependencias, departamento o áreas municipales.

Por su parte las Quejas de Servicios de la Coordinación de Atención Ciudadana será quien en el ámbito de sus atribuciones y competencias, dé el seguimiento oportuno a las quejas de servicios interpuestas por el ciudadano, siendo éste último quién deberá de proporcionar el folio de identificación asignado por el Sistema de requerimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas para su debida atención.

POLÍTICA 2. Las fuentes del flujo de información pueden ser alimentados por solicitudes de trámites y/o servicios de parte de la ciudadanía, que se recepción en por los diferentes conductos como:

A. Para la Coordinación de Atención Ciudadana:

1. Atención en Línea, Redes Sociales, Regidores, Secretario Particular del Presidente o página Web.
2. Atención Presencial: Lunes a viernes, Ventanilla Única de Palacio, Eventos, Correspondencia al Alcalde, Secretario Privado del Alcalde.
3. Atención Institucional: Ventanilla Única, Enlaces de Atención,

B. Para la Dirección de la Presidencia Municipal:

1. Atención en Línea
2. Buzón de Quejas.
3. Correo Electrónico.
4. Presencial.

POLÍTICA 3. El “Sistema de requerimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas), es una plataforma que cuenta con catálogos de trámites y servicios por cada Secretaria, Dirección, Departamento: identificando:

- a) Nombre del trámite y/o servicio;
- b) Descripción;
- c) Requisitos;
- d) Procedimiento, y
- e) Tiempos máximos de respuesta y solución.

Podrá consultarse el catálogo de Trámites y Servicios del “Sistema de requerimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas, en el apartado correspondiente del sistema debiendo de sujetarse los servidores públicos a los tiempos máximos de respuesta y solución establecidos en el mismo.

POLÍTICA 4. Invariablemente cualquier solicitud de trámite y/o servicio que presente un ciudadano a través de las diferentes fuentes de flujo para la Coordinación de Atención Ciudadana, deberá de asignársele:

- a) Número de folio de atención que arroja el “Sistema de requerimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas, mismo que será el folio que conserve el ciudadano al momento de requerir información sobre el trámite y/o servicio.
- b) Fecha de vencimiento de su solicitud de trámite y/o servicio.
- c) Nombre del área a la cual fue turnada la solicitud de trámite y/o servicio.
- d) Nombre del Enlace de Atención.
- e) Número telefónico oficial del Enlace de Atención.

POLÍTICA 5. Cada Área Administrativa designará un servidor público que se le denominara “Enlace de Atención”, quien será el responsable de:

- a) Revisar diariamente el “Sistema de requerimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas” con el fin de monitorear e identificar nuevas solicitudes de trámites y/o servicios de parte del ciudadano.

- b) Canalizar al Departamento o Área correspondiente para que de atención a la solicitud del ciudadano.

- c) Gestionar las respuestas correspondientes con los encargados de los Departamentos y/o Áreas capturando en el “Sistema de requerimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas las respuestas que correspondan a cada uno de los folios.

- d) Retroalimentar al ciudadano con la respuesta o avance a su solicitud de trámite y/o servicio.

- e) Recepcionar de parte de la Coordinación del Sistema de requerimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas las notificaciones de los folios próximos a vencer y procurar una respuesta antes de la fecha de vencimiento.

- f) Notificar a la Coordinación del Sistema de Atención Ciudadana cuando algún folio no pueda ser atendido por falta de recursos en el área o departamento para poner en suspensión el tiempo de respuesta y así notificar al ciudadano.

POLÍTICA 6. La Coordinación del Sistema de Atención Ciudadana será quien monitoreará el “Sistema de requerimiento de las solicitudes de las demandas

ciudadanas” y los folios de atención que se encuentren próximos a vencerse, emitiéndole un recordatorio a las áreas y departamento responsable del trámite y/o servicio.

POLÍTICA 7. Cuando un ciudadano desee presentar una queja por algún folio de servicio inconcluso que haya iniciado en alguna área o departamento podrá hacerlo a través de las siguientes opciones:

- a) A través del número telefónico del ayuntamiento.
- b) En las oficinas de la presidencia o directamente en la coordinación.

POLÍTICA 8. Las Quejas y Servicios Públicos de la Coordinación, podrá generar un reporte de folios vencidos y llevará a cabo la comunicación con el ciudadano invitándolo a formalizar su queja, en caso de que el ciudadano esté interesado y acuda a formalizar la queja, la recepcionará como una queja de servicio y le dará el trámite solicitando la respuesta a cada una de las áreas y departamento responsable.

POLÍTICA 9. La Coordinación, podrá realizar una revisión para verificar si la queja que interponga el ciudadano, es veraz respecto a la respuesta emitida por el área o departamento.

POLÍTICA 10. La Coordinación del Sistema de requerimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas emitirá un reporte mensual de los porcentajes de atención y satisfacción de los ciudadanos a la oficina del presidente, para que a su vez realice una revisión de aquellos trámites y/o servicios que presenten retraso en los tiempos de respuesta o insatisfacción por parte del ciudadano y que generen un cuello de botella en el proceso mismo y proceda a emitir una “mejora regulatoria” para lograr un mejor desempeño en el servicio.

POLÍTICA 11. La Coordinación del Sistema de requerimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas al final de cada semestre dará un reconocimiento al área o departamento según el nivel porcentual de satisfacción que refleje la atención ciudadana en “Sistema de requerimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas”.

POLÍTICA 12. En el caso de que las quejas interpuesta por el ciudadano a través de cualquiera de los medios, se declaren improcedentes, se les informara al ciudadano los motivos por los cuales su queja no procedió. Si se determina procedente, se le dará el procedimiento administrativo.

TRANSITORIOS

PRIMERO. - El presente Reglamento entrara en vigor al día siguiente de su publicación en el periódico oficial del Gobierno del Estado de Chiapas.

SEGUNDO.- Todas las disposiciones de este Reglamento que contravengan y que este establecidos en el presente documento, será derogadas en la fecha que entre en vigor el presente Reglamento.

TERCERO.- Todos aquellos aspectos que no se hayan previstos en el presente Reglamento, se atenderán y/o resolverán en sesiones de cabildo del gobierno municipal en turno, en estricto apego a la Ley de Desarrollo Constitucional en Materia de Gobierno y Administración Municipal del Estado de Chiapas.

CUARTO.- Remítase copia del presente Reglamento Interior del **Sistema de requerimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas, del Municipio de Ocosingo Chiapas**, a la Unidad de Legalización y Publicaciones Oficiales de

Coordinación de Asuntos Jurídicos de Gobierno, Secretaria General de Gobierno para su difusión y cumplimiento al Artículo 95 de la Ley de Desarrollo Constitucional en Materia de Gobierno y Administración Municipal del Estado de Chiapas, el Presidente Municipal dispondrá se publique, circule y se le dé debido cumplimiento.

Dado en el salón de sesiones de cabildo del Honorable Ayuntamiento Constitucional de Ocosingo, Chiapas; celebrada en sesión Extraordinaria de Cabildo acta número 29/2020, punto número tres del orden del día el 10 de noviembre del año 2020.

**Honorable Ayuntamiento Municipal Constitucional
De Ocosingo, Chiapas 2018-2021**

C. Jesús Alberto Oropeza Nájera
Presidente Municipal Constitucional del
Honorable Ayuntamiento de Ocosingo, Chiapas

C. María de los Ángeles Trejo Huerta
Síndico Municipal

Regidores

C. Hugo César Ballinas Arguello

C. Karen Yicel Domínguez Liévano

C. Pedro Gómez Mena

C. Ernestina Gutiérrez Moreno

C. Gildardo Abenamar Constantino Rabasa

C. Edith Genis Rodríguez

C. Marcela Magaly Camal Cocom

C. Pedro Hernández Cruz

C. Elizabeth González Sánchez

Firmas correspondientes al acta de cabildo extraordinarias número 29/2020, punto número tres del orden del día el 10 de NOVIEMBRE del año 2020.