

DE CONFORMIDAD CON LAS FACULTADES QUE DISPONE EL ARTÍCULO 115 FRACCIÓN II ; DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS; ARTÍCULOS 152,153,154 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE DURANGO, ARTÍCULO 135,136, 137, 139. ARTÍCULO 140, 141. DE LA LEY ORGÁNICA DEL MUNICIPIO LIBRE DEL ESTADO DE DURANGO.

El Honorable Cabildo del Municipio de Lerdo, Durango, emite el acuerdo: No. 157; dado en sesión ordinaria No. 032; de fecha 27 del mes de Abril 2017, que contiene: modificaciones y actualizaciones al **REGLAMENTO MUNICIPAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA DE LERDO, DURANGO**

HABITANTES DE LERDO DURANGO. Se hace saber que se expide el presente REGLAMENTO DE LA DIRECCION DE ATENCION Y PARTICIPACION CIUDADANA. DEL MUNICIPIO DE LERDO.

C O N S I D E R A N D O S

PRIMERO. Que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la del Estado de Durango establecen que los Estados, adoptarán para su régimen interior, la forma de Gobierno Republicano, Representativo y Popular, teniendo como base de su división territorial y de su organización política y administrativa, el Municipio Libre y que éste será administrado por un ayuntamiento de elección popular y directa.

SEGUNDO. Que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en el Artículo 115, fracción II en su segundo párrafo establece que “Los Ayuntamientos poseerán facultades para expedir, de acuerdo con las bases normativas, que deberán establecer las Legislaturas de los Estados, los Bandos de Policía y Gobierno y los Reglamentos, Circulares y Disposiciones Administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones”.

TERCERO. Que la Constitución Política del Estado de Durango en su Artículo 152, párrafo segundo a su vez dispone que “Los Ayuntamientos poseerán facultades para expedir de acuerdo con las bases normativas, que deberá establecer la Legislatura del Estado y los Bandos de Policía y Gobierno y los Reglamentos, Circulares y Disposiciones Administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones.....”

CUARTO. Que la Ley Orgánica del Municipio del Estado de Durango en el Artículo 33 Inciso).A.- EN MATERIA DE RÉGIMEN INTERIOR: **Fracción. I.** La prestación de los servicios públicos municipales. Para tal efecto, expedirá y publicará los reglamentos que requiera para la organización y funcionamiento, pudiendo crear los departamentos y oficinas que sean necesarios y que permita su presupuesto de egresos para la eficiente prestación de los mismos inciso B) fracción VIII, dispone “Formular y aprobar el Bando de Policía y Gobierno con arreglo a las bases normativas que establezca la Legislatura del Estado o prorrogar el anterior, lo cual deberá realizarse durante el primer trimestre de su gestión, así como solicitar su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Durango. Tanto el Bando como la reglamentación que apruebe el Ayuntamiento, podrá ser reformada, adicionada, derogada o abrogada en todo tiempo.

QUINTO. Que la misma Ley Orgánica del Municipio del Estado de Durango en el Artículo 135; especifica a que ramas debe referirse cuando menos las normas que dicte el Ayuntamiento, que deben ser consignadas en el Bando de Policía y Gobierno.

Así como con fundamento en el **Artículo 135.** Para los efectos de esta Ley, Los reglamentos municipales son ordenamientos jurídicos que establecen normas de observancia obligatoria para el propio Ayuntamiento y para los habitantes del municipio con el propósito de ordenar armónicamente la convivencia social en el territorio municipal y buscar el bienestar de la comunidad.

La ventaja de contar con una base normativa documentada es fundamental, ya que con ello se evita la improvisación o actuación subjetiva de la autoridad municipal frente a los sucesos y situaciones de carácter legal, aunado a la importancia que los reglamentos tienen para delimitar jurídicamente las decisiones a tomar, validándolas frente a cualquier posible recurso o interpretación, además de generar un orden al definir facultades, atribuciones, funciones, responsabilidades y obligaciones de las autoridades, y servidores públicos municipales en el ejercicio de la función pública; garantizando a la comunidad que los actos del gobierno municipal se fundamentan en el principio de la legalidad y de consecuencia.

SEXTO. Que el reglamento es un medio para normar la acción del gobierno Municipal a favor de la comunidad, ya que regula la prestación de los servicios públicos y, en general, el cumplimiento de las atribuciones, facultades y obligaciones del Ayuntamiento.

Motivo por el cual, y en congruencia con lo señalado en el Cimiento para la Seguridad Integral del Plan de Desarrollo Municipal de Lerdo, Durango, donde se establece la necesidad de trabajar más, dado que aún prevalecen servicios que carecen de una norma reglamentaria municipal, Actualizada como es el caso de los servicios que presta LA DIRECCIÓN DE ATENCION DE Y PARTICIPACION CIUDADANA. DEL MUNICIPIO DE LERDO.

Razón por la cual se sometió a la consideración del Cabildo, como Cuerpo Colegiado; El proyecto del Reglamento De LA DIRECCIÓN DE ATENCION Y PARTICIPACION CIUDADANA. DEL MUNICIPIO DE LERDO.

Mismo que es resultado de la revisión y análisis de las circunstancias, actividades, atribuciones, responsabilidades y necesidades que presenta en la actualidad, la propia Dirección, buscando que la instrumentación operativa, garantice la eficiencia y la eficacia en la atención de las responsabilidades que tiene a su cargo y las atribuciones que la ley le marca.

SEPTIMO.-Que es previsión del Gobierno Municipal de Lerdo, Estado de Durango, contar con las bases normativas de observancia general, que permitan que el Municipio logre los fines que por propia naturaleza tiene dentro de la estructura política y administrativa del país.

Y en cumplimiento en lo dispuesto en el artículo 115 de la constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, En concordancia también con el artículo 152 de la Constitución del Estado Libre y Soberano del Estado de Durango. Para su debida aplicación y observancia,

Mando se imprima, se publique tanto el acuerdo de cabildo, como el Reglamento de Protección Civil, de Lerdo, Durango. Dado a los 27 Dias. de Abril del año de 2017.

REGLAMENTO DE LA DIRECCION DE ATENCION Y PARTICIPACION CIUDADANA DEL MUNICIPIO DE LERDO, DGO.

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- El presente reglamento es de orden público y de observancia general y obligatoria en el Municipio de Lerdo, Durango.

Este ordenamiento tiene por objeto. Establecer las bases para la integración, funcionamiento, atribuciones y obligaciones de la Dirección de Atención y Participación Ciudadana, con la finalidad de solventar las necesidades de la población más vulnerable del Municipio.

Artículo 2.- Serán competentes para la aplicación del presente reglamento:

I.- El Presidente Municipal

II.- El Secretario del R. Ayuntamiento

III.- El Director de Atención y Participación Ciudadana

IV.- La comisión de Atención y Participación Ciudadana del R. Ayuntamiento

Artículo 3.- Para los efectos del presente Reglamento, deberá entenderse

Presidente: El Presidente Municipal de Lerdo, Dgo.

Director: El Director de Atención y Participación Ciudadana

La Dirección: La Dirección de Atención y Participación Ciudadana

Artículo 4.- La Dirección es una dependencia administrativa cuyo fin primigenio será el otorgar de manera pronta y expedita los apoyos materiales y humanos para los habitantes del Municipio que se vean afectados por las inclemencias del tiempo, sin dejar de lado, la atención de las necesidades de alimentos.

CAPITULO II DE LOS OBJETIVOS DE LA DIRECCION

Artículo 5.- La Dirección tendrá por objeto:

I.- Crear una vía de comunicación directa entre la ciudadanía y la Dirección, con las medidas necesarias para la simplificación y mejora de la gestión, entendiéndose como un 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.- 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 de la ciudadanía en todos los 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 Alcalde.

VI.- Brindar a la ciudadanía información de los programas, servicios y/o trámites institucionales con los que cuenten las diferentes dependencias municipales, con la finalidad de que sean beneficiados el mayor número de ciudadanos.

VII.- Los demás que establezca el presente ordenamiento, así como las establecidas por el municipio.

CAPITULO III

DE LA FUNCION DE LA DIRECCION

Artículo 6.-Para el cumplimiento de sus objetivos, la Dirección tendrá las siguientes funciones, que ofrecerá de manera gratuita:

Recepción y canalización de quejas y sugerencias de la ciudadanía, de los servicios públicos, con un sistema eficiente de atención, así como el análisis y seguimiento de estas; siendo los relativos al suministro de agua potable y alcantarillado, alumbrado público, parques y jardines, medio ambiente, protección civil, tránsito y vialidad, prevención social y otros.

I.- Organizar y conducir la demanda y gestión social que resulte de los eventos públicos del Alcalde.

II.-Promover y fomentar la participación ciudadana a través de foros de consulta.

III.-La vinculación ciudadana con el R. Ayuntamiento, ante instancias federales, estatales, iniciativa privada, fundaciones, asociaciones civiles y en general instancias con objetivos sociales.

IV.- Encauzar informar y conducir las demandas y gestiones ciudadanas.

V.- Comunicar y brindar información a la ciudadanía de los planes, proyectos y programas de las diferentes direcciones y departamentos municipales, para que tengan una visión del desarrollo y avance del presente Ayuntamiento.

VI.- Proporcionar a los ciudadanos la orientación y ayuda que soliciten con el objeto de facilitarles la localización de dependencias y personal.

VII.- La coordinación y organización de las audiencias públicas de la C. Presidente Municipal.

VIII.- La orientación, información y gestión; ofreciéndole las aclaraciones y ayudas que requiere la ciudadanía sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para proyectos y solicitudes que se propongan realizar, o para acceder al disfrute de un servicio público.

IX.- Las demás que le corresponda según las Leyes, Reglamentos y las encomiendas del R. Ayuntamiento o el Presidente Municipal.

Artículo 7.- Atención telefónica

Se dará atención a la ciudadanía mediante vía telefónica, la que deberá ajustarse a criterios mínimos de calidad en la actuación administrativa, que serán objeto de mejora continua en su desarrollo. La atención telefónica será de acuerdo a los medios tecnológicos y humanos con que cuente el Ayuntamiento.

Artículo 8.- Atención telemática

I.-La atención a la ciudadanía por vía telemática se ajustará a criterios de calidad en su actuación.

II.-El R. Ayuntamiento, dispondrá de una sede 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 IV

SISTEMA DE INFORMACION CIUDADANA

Artículo 9.- La información en el portal del R. Ayuntamiento

I.- Desde la página principal del sitio web del R. Ayuntamiento, el ciudadano podrá acceder a la oficina virtual de Atención y Participación Ciudadana a través del espacio asignado, con la finalidad de resolver dudas sobre los beneficios, programas y servicios que ofrece el R. Ayuntamiento.

II.- El R. Ayuntamiento contará con un enlace o Contacto Virtual con el Presidente Municipal para ser parte del sistema de información y atención ciudadana, con la finalidad de escuchar comentarios y felicitaciones, proyectos, saludos, problemas y recomendaciones del ciudadano y a la vez contribuir a la atención y solución del mismo.

CAPITULO V

CALIDAD DE LA PRESENTACION DE LOS SERVICIOS

Artículo10.- Evaluación de la atención ciudadana

Se evaluará periódicamente los sistemas y actividades que integran la Dirección de Atención Ciudadana del R. Ayuntamiento y se recopilarán los datos de la medición de estándares e indicadores para su evaluación, seguimiento y posterior elaboración de propuestas de mejora. Esta información se remitirá a la Comisión de Atención Ciudadana del R. Ayuntamiento.

Artículo 11.- Seguimiento y control de atención al ciudadano

Se emitirá como mínimo un informe anual a la Comisión de Atención Ciudadana de R. Ayuntamiento, que evaluará los sistemas y actividades que integran la atención al ciudadano y podrá proponer las mejoras oportunas para subsanar las posibles deficiencias y carencias de las prestaciones de los servicios de atención al ciudadano.

CAPITULO VI

SUGERENCIAS Y QUEJAS

Artículo 12.- Sugerencias y quejas

I.- La recepción análisis y seguimiento de sugerencias; para mejorar la calidad de los servicios públicos prestados, para un mayor grado de satisfacción de la ciudadanía en su relación con el Ayuntamiento y podrán presentarse por escrito o por medios electrónicos, llenando un formulario correspondiente y plasmando sus propuestas o sugerencias. No siendo imprescindible la identificación y firma de la persona que la presenta.

II.- La recepción, análisis y seguimiento de 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.

III.- El Ayuntamiento dispondrá de impresos de sugerencia y quejas en la Dirección de Atención Ciudadana.

Artículo 13.- Tramitación

I.- La Dirección remitirá por la vía que el interesado manifieste su solicitud, o en su defecto por el mismo medio en que fue presentada, donde se informa que se procede el trámite de la misma y su canalización de manera oportuna e inmediata al área, departamento o dirección correspondiente.

II.- En el caso que la queja o sugerencia no cumpla con alguno de los requisitos de presentación establecidos o en el caso de necesitar documentación adicional, se realizará un requerimiento de documentación al interesado, indicándole claramente 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 cerrado el trámite.

Artículo 14.- La Dirección implementará los vínculos de coordinación con las áreas administrativas de la administración Municipal, con el fin de garantizar la pronta canalización de inquietudes, quejas, sugerencias o denuncias, que la ciudadanía ha de presentar.

Artículo 15.- La Dirección cuidará que la recepción de sugerencias, quejas y denuncias, sea de manera atenta, orientando cordial y oportunamente a la ciudadanía en general, para que cumpla con los requisitos que cada trámite exige; deberá apoyar a aquellas personas que carezcan de recursos económicos para que obtengan los requisitos necesarios para los trámites que ocupen y hacerles accesible y sin demora su trámite.

ARTICULO VII LOS APOYOS QUE OFRECE LA DIRECCION

Artículo 16.- La Dirección ofrecerá a la población de escasos recursos, los siguientes apoyos:

I.- Medicamentos no caducados que han sido donados por la ciudadanía o instituciones; debiendo presentar en todo caso la receta médica que los prescribe.

II.- Se gestionarán consultas con Médico General, con el que la Presidencia Municipal tenga concertado algún tipo de convenio.

III.- Se otorgarán dispensas, en periodos específicos.

IV.- Se hará entrega de hules, cuando las inclemencias del tiempo así lo exijan.

V.- Se hará entrega de ropa y zapatos que han sido donados por la ciudadanía en buen estado.

VI.- Se gestionarán descuentos en la toma de ultrasonidos y tomas de laboratorio, que se harán efectivas en las negociaciones que tengan convenio con la administración Municipal.

VII.- Se gestionarán descuentos en transporte de pasajeros foráneo.

VIII.- Se otorgarán cobertores cuando las inclemencias del tiempo así lo exijan.

Artículo 17.- La Dirección previa revisión de la documentación correspondiente, expedirá de manera gratuita, los siguientes documentos:

I.- Cartas de Identidad

II.- Constancias de domicilio

III.- Constancias de Ingresos

IV.- Constancia de dependencia económica.

Mismas que son autorizadas y firmadas por los Regidores de R. Ayuntamiento.

CAPITULO VIII

DE LOS REQUISITOS PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS

Artículo 18.- Los servicios que se ofrecerán en la Dirección, serán totalmente gratuitos.

Artículo 19.- Para acceder a los servicios y apoyos que la Dirección ofrece, en primer término, tiene que ser solicitados de manera directa al Presidente Municipal, en segundo, acreditar ser habitante del Municipio de Lerdo, Dgo., y presentar en copia fotostática la siguiente documentación:

I.- Credencial de elector

II.- C.u.r.p.

III.- Comprobante de domicilio actualizado, Para cualquier tipo de apoyo solicitado.

CAPITULO IX

DE LA INTEGRACION DE LA DIRECCION DE ATENCION CIUDADANA Y FUNCIONES ESPECÍFICAS

Artículo 20.- La Dirección de Atención y Participación Ciudadana, para efecto de cumplir con el objeto y fin, deberá cuando menos integrarse con:

I.- Un Director

II.- Un área de vinculación

III.- Un auxiliar administrativo

IV.- Unidad de Promotores, los necesarios para su buen desempeño.

Artículo 21.- Le corresponderá al Director, observar y hacer cumplir el presente Reglamento, cuidando en todo momento que la población que asista a la Dirección, sean debidamente atendidas y que cada una de las quejas, sugerencias, denuncias o peticiones, sean debidamente vinculadas con las áreas administrativas que correspondan, procurando que sean satisfechas en la mayor brevedad posible.

Artículo 22.- Le corresponderá al Director, establecer la estrategia de atención a la población afectada por los fenómenos naturales, de manera oportuna y eficiente.

Artículo 23.- El Director cuidará y será su obligación, que los apoyos que se han de entregar, los reciban directamente las personas beneficiarias y no los líderes o gestores sociales.

Artículo 24.- Sera obligación del Director, proporcionar mensualmente al Departamento de Acceso a la Información, el listado de todas las personas que han recibido apoyos provenientes de recursos públicos, en los parámetros que el titular de dicha área le ha de precisar.

Artículo 25.- El Área de Vinculación, recibirá y canalizará las quejas, denuncias, petición de apoyo sugerencias que se presenten con el área administrativa que corresponda. La canalización deberá realizarse al momento de su recepción, con excepción de que circunstancias ajenas a la administración no lo permita.

Artículo 26.- Una vez canalizada la queja, denuncia, petición de apoyo o sugerencia, el Área de vinculación, integrara el expediente administrativo correspondiente, en el que se deberán registrar todas

y cada una de las actuaciones que se sigan hasta su total atención, con un tiempo de respuesta de 72 horas.

Artículo 27.- El Auxiliar administrativo, presentara su servicio hacia el interior de la Dirección en todos y cada uno de los asuntos que se le turne por parte del Director.

Artículo 28.- Los Promotores, auxiliaran al área de vinculación para obtener toda la información y documentos necesarios para su registro en los trámites y apoyos que se otorguen.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- Con fundamento en los artículos 141, 142, 143 de Ley Orgánica Municipal del Estado de Durango. Para su debida aplicación y observancia. Mando se imprima o publique el acuerdo emitido por el Honorable Cabildo en la gaceta Municipal y/o en el periódico oficial del Estado, así como el contenido del presente Reglamento,

SEGUNDO.- Se ordena darlo a conocer y divulgarlo al interior de las Direcciones Municipales por que corresponde a la vigencia Administrativa comenzará operará a partir de los siguientes ocho, a partir de la fecha en se aprobó por la sesión de cabildo. Como máxima instancia del ayuntamiento y su aplicación legal a partir de su publicación en la gaceta Municipal. Se abrogan todas las disposiciones municipales que se opongan al presente Reglamento. Y las disposiciones que hayan aprobados anteriormente. O que se opongan al presente.

Lo no previsto en el presente Reglamento, será resuelto por el H. Ayuntamiento del municipio.
EN CIUDAD LERDO, DURANGO A 27 DE ABRIL DEL 2017.

ING. MARIA LUISA GONZALEZ ACHEM.
PRESIDENTE MUNICIPAL

RICARDO TORRES RODRIGUEZ
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO