



ACUERDO QUE CREA LOS MÓDULOS DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA (SIAC) EN DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE GUERRERO

TEXTO ORIGINAL

Acuerdo publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado No. 74, el Martes 15 de Septiembre de 2009.

ACUERDO QUE CREA LOS MÓDULOS DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA (SIAC) EN DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE GUERRERO.

Al margen un sello con el Escudo Oficial que dice: Gobierno del Estado Libre y Soberano de Guerrero.- Poder Ejecutivo.

CARLOS ZEFERINO TORREBLANCA GALINDO, GOBERNADOR CONSTITUCIONAL DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE GUERRERO, EN EJERCICIO DE LAS FACULTADES QUE ME CONFIERE EL ARTÍCULO 74 FRACCIÓN IV, 75 Y 76 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE GUERRERO, EN RELACIÓN CON LO QUE ESTABLECEN LOS ARTÍCULOS 2o., 3o., 6o. 10 Y 13 DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA VIGENTE EN EL ESTADO; Y

CONSIDERANDO

Que dentro de los objetivos del Plan Estatal de Desarrollo 2005-2011, se establece la necesidad de promover un acercamiento entre ciudadano y Gobierno, cuyas acciones al respecto, son recuperar la confianza de los guerrerenses en las instituciones del Estado, así como “propiciar espacios de participación ciudadana en el diseño, implementación y evaluación de los asuntos de interés público”, teniendo como objetivo “garantizar que la administración pública estatal sea resultado de la expresión de la voluntad ciudadana, y que su ejercicio sea cada vez más cercano a las necesidades y demandas de la sociedad”.

Que asimismo se plantea el diseño de estrategias y líneas de acción, como la implementación de mecanismos institucionales para atender la demanda social y establecer la consulta para captar, y jerarquizar dicha demanda desde los centros de población en coordinación con los municipios, así como propiciar mecanismos institucionales adecuados para atender eficazmente las necesidades de financiamiento



ACUERDO QUE CREA LOS MÓDULOS DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA (SIAC) EN DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE GUERRERO

del desarrollo, y fomentar mayor participación del ciudadano en los procesos de toma de decisiones públicas.

Que con la finalidad de establecer un sistema de gobierno honesto y transparente, que garantice una operación responsable, así como el buen funcionamiento de los procesos, acciones y políticas públicas que promuevan una cultura de atención ciudadana; se implementó un Programa de Atención Directa y Efectiva a la Ciudadanía, mismo que rediseñará los procesos internos de las dependencias estatales, para que mediante un esfuerzo de equipo se logre una mejor atención al ciudadano.

Que para operar el programa de referencia, se instituyó el Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC), estableciendo unidades administrativas de apoyo denominadas “Módulos del Sistema Integral de Atención Ciudadana”, en catorce dependencias del sector central, mismos que vienen desarrollando funciones de recibir, orientar, analizar, turnar y entregar respuestas a las solicitudes de trámites y servicios que requieren los ciudadanos sobre cada área en particular de la administración pública estatal.

Que de igual forma en las dependencias restantes del sector central y los organismos públicos descentralizados que no cuentan físicamente con la estructura de las unidades administrativas denominadas Módulos del Sistema Integral de Atención Ciudadana, deberán contar con un enlace operativo que desarrolle las funciones establecidas en el presente Acuerdo.

Que debido a los resultados obtenidos, a través de la simplificación y eficiencia, así como en el control y estandarización del proceso de atención ciudadana, se considera conveniente generalizar el presente instrumento normativo en dependencias y entidades, incluyendo en las primeras a la Secretaría Particular del C. Gobernador, por lo que he tenido a bien expedir el siguiente:

ACUERDO QUE CREA LOS MÓDULOS DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA (SIAC) EN DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE GUERRERO.



ACUERDO QUE CREA LOS MÓDULOS DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA (SIAC) EN DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE GUERRERO

ARTÍCULO 1. Se crean las unidades administrativas de apoyo denominadas “Módulos del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)”, adscritas a las dependencias de la Administración Pública Estatal siguientes:

- I. Secretaría General de Gobierno;
- II. Secretaría de desarrollo social;
- III. Secretaría de Finanzas y Administración;
- IV. Secretaría de Seguridad Pública y Protección Civil;
- V. Secretaría de Salud;
- VI. Secretaría de Desarrollo Económico;
- VII. Secretaría de Desarrollo Rural;
- VIII. Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales del Estado;
- IX. Secretaría de Asuntos Indígenas;
- X. Secretaría de la Mujer;
- XI. Secretaría de la Juventud;
- XII. Procuraduría General de Justicia; y
- XIII. Contraloría General del Estado.

En aquellas dependencias donde no esté considerada la institución y operación de los módulos del SIAC, su instalación quedará a reserva; sin embargo, deberán contar con un enlace operativo que desarrolle las funciones establecidas en el presente Acuerdo, el cual deberá coadyuvar y brindar las facilidades necesarias, a las demás dependencias estatales que así lo requieran, para el desarrollo integral de las funciones propias de este sistema.



ACUERDO QUE CREA LOS MÓDULOS DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA (SIAC) EN DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE GUERRERO

La Secretaría Particular del C. Gobernador, será el órgano coordinador del SIAC y responsable de la operación del mismo y contará con las atribuciones conferidas en el presente acuerdo y de conformidad a su reglamento interior y demás leyes aplicables vigentes.

ARTÍCULO 2. Los módulos del SIAC, tendrán por objeto orientar, informar y recibir las peticiones de trámites y servicios que presenten los solicitantes, para ser atendidas y resueltas por las áreas competentes; así como gestionar y entregar las respuestas de las demandas presentadas, apegando su actuación a los principios de confianza, servicio, respeto, simplificación, información, legalidad y transparencia.

ARTÍCULO 3. Corresponde a los módulos del SIAC el desempeño de las funciones siguientes:

I. Brindar a los usuarios una atención puntual, provista de calidad y calidez que genere confianza y credibilidad permanente para exponer sus peticiones o requerimientos;

II. Proporcionar la orientación e información que requiera la ciudadanía sobre el nombre de los titulares de las áreas de la institución donde requieran realizar trámites y solicitar la prestación de servicios, así como la ubicación de éstas y de los servicios que se prestan u otras cuestiones afines;

III. Orientar a los usuarios sobre la vía y forma correcta de cómo formular sus peticiones cuando a juicio de los operantes del módulo, requieran de alguna corrección o no estén dirigidas al área correspondiente;

IV. Recibir los planteamientos de los peticionarios y llevar un registro foliado de las peticiones presentadas para el control y seguimiento interno, expidiendo un comprobante de acuse de recibido;

V. Turnar para su trámite en forma pronta y expedita las peticiones que presenten los ciudadanos a la institución sobre algún trámite o servicio que esté dentro de su competencia;



ACUERDO QUE CREA LOS MÓDULOS DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA (SIAC) EN DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE GUERRERO

VI. Dar seguimiento puntual a las peticiones o requerimientos turnados a las áreas respectivas de la institución, con la exhortación de que éstas generen la respuesta que corresponda en apego a la ley, procurando en todo caso que sea en el menor tiempo posible;

VII. Solicitar de las áreas donde se haya requerido algún trámite o servicio, la información sobre las causas de retraso cuando las peticiones turnadas no sean atendidas en el término requerido o se exceda considerablemente del tiempo que establece la ley;

VIII. Informar a los solicitantes sobre el resultado de su solicitud o, en su caso, las causas de retraso en sus peticiones y las medidas tomadas en su caso para agilizar las mismas;

IX. Rendir los reportes de actividades que les solicite el titular de la dependencia en que se ubiquen, con la periodicidad y el grado de importancia mediante el cual se les requiera;

X. Llevar un control físico y digital de los expedientes que se generen en el desarrollo de las funciones de cada módulo, manteniéndolos en condiciones óptimas durante el tiempo que establezcan las leyes y reglamentos correspondientes;

XI. Informar de manera obligatoria y periódica a la Secretaría Particular del C. Gobernador, sobre el avance o seguimiento de la demanda dirigida al Gobernador del Estado, y que es canalizada para su atención respectiva, a las dependencias competentes;

XII. Promover conjuntamente con los enlaces de acceso a la información Pública, la cultura de la transparencia y acceso a la información pública para el debido cumplimiento de la ley de la materia; y

XIII. Las demás que les asigne el titular de la dependencia, dentro del ámbito de su competencia.



ACUERDO QUE CREA LOS MÓDULOS DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA (SIAC) EN DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE GUERRERO

ARTÍCULO 4. Los titulares de las dependencias y entidades de la administración pública del Estado donde se encuentren operando los Módulos del SIAC, tendrán las obligaciones y atribuciones siguientes:

I. Brindar las facilidades necesarias para la institución y operación del módulo del SIAC;

II. Verificar que los responsables de operar el módulo del SIAC, y el personal adscrito a los mismos, cumplan con los requisitos idóneos para las funciones a su cargo, a efecto de garantizar su operación eficaz y eficiente, así como la satisfacción de los usuarios;

III. Designar al titular del área encargado de operar el Módulo de Atención Ciudadana, así como al personal de apoyo del mismo;

IV. Proveer al módulo del SIAC, del equipo de operación suficiente y calificado para su óptimo desempeño;

V. Designar a un enlace operativo, en los casos en que no se cuente con un módulo del SIAC establecido, el cual será el responsable de brindar atención y seguimiento a la demanda ciudadana, incluyendo aquellas peticiones que sean presentadas ante las dependencias que integran el SIAC, o directamente por la ciudadanía en cada una de las mismas;

VI. Coadyuvar a través de los módulos del SIAC en el impulso de una gestión administrativa encaminada a dar respuesta oportuna y congruente con los requerimientos de la ciudadanía, de acuerdo a las políticas y estrategias de simplificación administrativa del gobierno estatal establecidas en el Plan Estatal de Desarrollo y lo previsto en el presente Acuerdo;

VII. Vigilar continuamente que los planteamientos turnados a través de los módulos del SIAC, a los titulares de las áreas responsable de otorgar o brindar el trámite o servicio final, requeridos por la ciudadanía, cumplan en tiempo y forma con la resolución de los mismos;



ACUERDO QUE CREA LOS MÓDULOS DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA (SIAC) EN DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE GUERRERO

VIII. Brindar todas las facilidades de capacitación que requiera el personal del módulo del SIAC, o del enlace operativo, en su caso; y

IX. Las demás que sean necesarias para la óptima operación de los módulos del SIAC, dentro del ámbito de su competencia.

ARTÍCULO 5. La Secretaría Particular del C. Gobernador, contará con las atribuciones siguientes:

I. Coadyuvar con las dependencias y entidades del gobierno estatal donde se instituyan y operen los módulos del SIAC, para que los responsables de su operación, así como el personal de apoyo adscrito a los mismos, cuenten con la asesoría y capacitación técnica necesaria para su eficiente desempeño;

II. Evaluar conjuntamente con los titulares de las dependencias donde operen los módulos del SIAC, el grado de desempeño y resultados en la operación de los módulos, sin menoscabo de las atribuciones exclusivas que corresponden a los primeros;

III. Exhortar a los titulares de dependencias donde se instituyan y operen los módulos del SIAC, o donde sólo se hayan designado enlaces operativos para los mismos fines de dicho sistema, a efecto de que verifiquen continuamente el grado de eficiencia y eficacia de los mismos, y consecuentemente se impulsen acciones que conduzcan a fortalecer su funcionamiento;

IV. Solicitar a los responsables de los módulos del SIAC, así como a los enlaces operativos los informes estadísticos que sean necesarios o aquellos que resulten con motivo de requerimientos de usuarios que se relacionen con peticiones ya radicadas en dichos módulos o a cargo de los enlaces respectivos;

V. Promover acciones que aseguren la mejora continua de los módulos del SIAC, para que éstos cumplan con eficacia sus funciones para las que fueron establecidos;

VI. Elaborar e implementar en coordinación con la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal y los enlaces titulares de los módulos, un programa anual de capacitación y actualización dirigido al personal de los módulos del SIAC; el cual deberá estar orientado a la mejora de la atención ciudadana;



ACUERDO QUE CREA LOS MÓDULOS DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA (SIAC) EN DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE GUERRERO

VII. Brindar el soporte técnico en los aspectos tecnológicos y de informática del Sistema Integral de Atención Ciudadana, así como de la aplicación y modificaciones de dicho sistema; y

VIII. Las demás que sean necesarias y que coadyuven al buen desempeño del SIAC, dentro del ámbito de su competencia.

ARTÍCULO 6. Los módulos del SIAC, dependerán desde el punto de vista jerárquico, financiero, técnico, administrativo y funcional del titular de la dependencia a la que estén adscritos y serán considerados como unidades administrativas de apoyo.

ARTÍCULO 7. Los módulos del SIAC estarán a cargo de un jefe de unidad que será nombrado y removido por el titular de la dependencia correspondiente. Para el cumplimiento de sus funciones, dichos módulos contarán con la estructura básica siguiente:

- I. Jefe de Unidad o Enlace Operativo, en su caso;
- II. Auxiliar Administrativo (Recepcionista);
- III. Auxiliar Administrativo (Orientador); y
- IV. Analista Técnico (Análisis y Turno).

El personal que opere en los módulos del SIAC, deberá portar permanentemente el uniforme institucional correspondiente, así como la identificación que los acredite como servidores públicos adscritos a los mismos.

ARTÍCULO 8. Los titulares de cada dependencia, promoverán que los módulos del SIAC se instalen físicamente en zonas de fácil localización y acceso para la población, así como establecer las acciones necesarias para su mantenimiento y buena presentación.

Las dependencias que formen parte del SIAC, cuidarán que los módulos del SIAC, operen con la tecnología de punta adecuada para el mejoramiento y agilización de la atención al público.



ACUERDO QUE CREA LOS MÓDULOS DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA (SIAC) EN DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE GUERRERO

Estos centros deberán contar con infraestructura telefónica y con el equipo de cómputo necesario para coadyuvar para brindar una atención oportuna y eficiente de las peticiones; además de medios impresos y electrónicos para proporcionar información completa y confiable a los ciudadanos.

ARTÍCULO 9. Los módulos del SIAC, prestarán el servicio de atención al público en días y horas hábiles y de acuerdo a las necesidades del servicio de cada dependencia que así lo requiera, ajustando su actuación en los manuales de operación que elabore la Secretaría Particular del C. Gobernador en coordinación con las dependencias que formen parte del SIAC y con el apoyo de la Contraloría General del Estado.

ARTÍCULO 10. La Secretaría Particular del C. Gobernador, convocará a reuniones periódicas a los participantes del SIAC, con la finalidad de estandarizar, evaluar y diseñar estrategias para alcanzar el cumplimiento de los objetivos generales del programa.

TRANSITORIOS

PRIMERO. El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guerrero.

SEGUNDO. En tanto se expiden los manuales de operación que se mencionan en el artículo 9 de este Acuerdo, la Secretaría Particular del C. Gobernador, resolverá las incidencias de procedimiento y operación, que se originen por la aplicación de este ordenamiento legal.

TERCERO. Las disposiciones no previstas en el presente Acuerdo se ajustarán a lo establecido en los manuales de operación que al efecto expida la Secretaría Particular del C. Gobernador, en coordinación con los enlaces operativos y la Contraloría General del Estado.

Dado en la Residencia Oficial del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Guerrero, en la ciudad de Chilpancingo de los Bravo, a los quince días del mes de julio del año dos mil nueve.



ACUERDO QUE CREA LOS MÓDULOS DEL
SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA
(SIAC) EN DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO DEL
ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE GUERRERO

EL GOBERNADOR CONSTITUCIONAL DEL ESTADO.
C.P. CARLOS ZEFERINO TORREBLANCA GALINDO.
Rúbrica.

EL SECRETARIO GENERAL DE GOBIERNO.
LIC. GUILLERMO RAMÍREZ RAMOS.
Rúbrica.

EL CONTRALOR GENERAL DEL ESTADO.
C.P. CARLOS ARTURO BÁRCENAS AGUILAR.
Rúbrica.

LA SECRETARIA PARTICULAR DEL C. GOBERNADOR.
LIC. MAGALY SALINAS SERNA.
Rúbrica.