



# Periódico Oficial

DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE DURANGO



REGISTRO POSTAL

IMPRESOS AUTORIZADOS POR SEPOMEX

PERMISO  
No IM10-0008  
TOMO CCXXIX  
DURANGO, DGO.,  
JUEVES 1 DE MAYO  
DE 2014

DIRECTOR RESPONSABLE

EL C. SECRETARIO  
GENERAL DE GOBIERNO  
DEL ESTADO

LAS LEYES, DECRETOS Y DEMAS DISPOSICIONES  
SON OBLIGATORIAS POR EL SOLO HECHO DE  
PUBLICARSE EN ESTE PERIODICO

**No. 35**

## PODER EJECUTIVO

### CONTENIDO

BANDO.-	DE POLICIA Y GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GOMEZ PALACIO, DGO.	PAG. 2
REGLAMENTO.-	QUE CONTROLA EL EXPENDIO, USO Y MANEJO DE SOLVENTES ORGANICOS NOCIVOS PARA LA SALUD.	PAG. 150
REFORMAS.-	Y ADICIONES AL REGLAMENTO PARA REGULAR EL GRAFITI Y VENTA DE PINTURA EN AEROSOL EN EL MUNICIPIO DE GOMEZ PALACIO, DGO.	PAG. 168
CERTIFICACIONES.-	DE ACUERDOS TOMADOS POR EL H. CABILDO EN LA DESIGNACION DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA Y DEL CONSEJO CIUDADANO DE TRANSPARENCIA DE GOMEZ PALACIO, DGO.	PAG. 173
REGLAMENTO.-	DE LA DIRECCION DE ATENCION CIUDADANA DEL MUNICIPIO DE GOMEZ PALACIO, DGO.	PAG. 176
<b>BENEMERITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO</b>		
TITULO.-	PROFESIONAL DE LICENCIADA EN EDUCACION PRIMARIA DE LA C. SANDRA BÉRENICE GONZALEZ PEREZ.	PAG. 186

**EL C. LICENCIADO JOSE MIGUEL CAMPILLO CARRETE, PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DEL REPUBLICANO AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE GÓMEZ PALACIO, DURANGO, A LOS HABITANTES HACE SABER: QUE EL PROPIO AYUNTAMIENTO, CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 115, FRACCIÓN II, DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS; 147 y 152 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE DURANGO; 27 INCISO B), FRACCIONES VI, VII Y VIII; Y 123 DE LA LEY ORGÁNICA DEL MUNICIPIO LIBRE DEL ESTADO DE DURANGO, SE HA SERVIDO EXPEDIR EL SIGUIENTE:**

**REGLAMENTO DE LA DIRECCION DE ATENCION CIUDADANA DEL  
MUNICIPIO DE GOMEZ PALACIO, DURANGO**

**CAPITULO PRIMERO  
DISPOSICIONES GENERALES**

**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 Gómez Palacio, Dgo; regula el funcionamiento de la Dirección de Atención Ciudadana como un organismo público centralizado de la Administración Pública, dependiente directamente del Despacho del Alcalde Municipal , con personalidad jurídica, patrimonios propios y con carácter de atención especializada para las y los ciudadanos del Municipio de Gómez Palacio. Con facultades y atribuciones conforme a lo dispuesto por el artículo 115 de la Constitución Federal, 122, 123, 128, 129 y 130 de la Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Durango y 102, 103, 104 y 105 del Reglamento Interior del Republicano Ayuntamiento de Gómez Palacio y demás disposiciones del Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio.

**ARTICULO 2.-** El presente Reglamento tiene por objeto regular:

- I. El proceso de atención a los ciudadanos y las medidas necesarias para la simplificación y mejora de la gestión en el R. Ayuntamiento, 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 ciudadana 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 R. Ayuntamiento, así como con la iniciativa privada, asociaciones civiles y fundaciones.. Estas acciones se desarrollan específicamente en la Dirección de Atención Ciudadana.

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

### **ARTICULO 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 Dirección 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.

## **CAPITULO SEGUNDO DE LOS OBJETIVOS DE LA DIRECCION**

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

- I. Crear una vía de comunicación directa entre la ciudadanía y la Dirección 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 Alcalde;

- 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 mas ciudadanos sean beneficiarios de estos.
- IX. Las demás que establezca el presente ordenamiento así como las establecidas por el Municipio.

### **CAPITULO TERCERO DE LA FUNCION DE ATENCION CIUDADANA**

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

- I. Organizar y conducir la demanda y gestión social que emane de los eventos públicos que asiste el Alcalde;
- II. Promover y fomentar la participación social y ciudadana;
- III. Gestor de recursos ante instancias federales, estatales, iniciativa privada, fundaciones, asociaciones civiles y en general instancias con objetivos sociales.
- IV. Encausar, 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 el R. Ayuntamiento o el Presidente Municipal.

#### **ARTICULO 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.

#### **ARTICULO 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 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 CUARTO SISTEMA DE INFORMACION CIUDADANA**

#### **ARTICULO 8.- La información en el Portal de Internet del R. Ayuntamiento**

- I. Desde la página principal del sitio web del R. Ayuntamiento se podrá acceder a la Oficina Virtual de Atención Ciudadana a través del espacio asignado en ésta a la atención ciudadana con la finalidad de resolver dudas sobre los beneficios, programas y servicios que ofrece el presente R. Ayuntamiento.
- II. El Ayuntamiento dispondrá, asimismo de un enlace de Contacto Virtual con el Presidente para ser parte integrante del sistema de información y atención ciudadana, con la finalidad de escuchar los comentarios,

felicitaciones, proyectos, saludos, problemas y recomendaciones del ciudadano.

## **CAPITULO QUINTO CALIDAD EN LA PRESENTACION DE LOS SERVICIOS DE ATENCION CIUDADANA**

### **ARTICULO 9.- 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 los 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 de Gómez Palacio.

### **ARTICULO 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 R. 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 Comisión de Atención Ciudadana del R. Ayuntamiento de Gómez Palacio para su evaluación y seguimiento.

## **CAPITULO SEXTO SUGERENCIAS**

### **ARTICULO 11.- Sugerencias**

- I. Las sugerencias son las propuestas formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios públicos y/o administrativos del R. 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 R. Ayuntamiento. No siendo imprescindible la identificación y firma de la persona que la presenta.

### **ARTICULO 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 Dirección de Atención Ciudadana

#### **ARTICULO 13.- Comunicación y subsanación**

- II. Una vez recibida la sugerencia en la Dirección 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.

#### **ARTICULO 14.- Tramitación**

- I. La Dirección de Atención Ciudadana tramitará las sugerencias recibidas y se canalizarán a las dependencias 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 Dirección de Atención Ciudadana para que ésta proporcione, de forma inmediata, cumplida comunicación por el medio elegido a la persona que la formuló.

### **CAPITULO SEPTIMO DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO DE LA DIRECCION DE ATENCION CIDUADANA**

**ARTÍCULO 15.-** El Director del Instituto 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 Director de Atención Ciudadana se requiere:

- I. Ser ciudadano mexicano en pleno ejercicio de sus derechos como tal;

- II. Ser nativo del municipio de Gómez Palacio, Dgo. o haber residido en él los últimos cuatro años;
- III. Ser de reconocida honestidad;
- IV. Ser mayor de 18 años y menor de 40 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 Director tendrá las siguientes facultades y obligaciones:

- I. Recepción, trámites y seguimientos a las demandas hechas al Alcalde.
- II. Gestiones ante las dependencias Federales, Estatales y Municipales.
- 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 Dirección 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 gomezpalatinos;
- 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 Dirección 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 continúa en materia de Atención Ciudadana.
- XII. Dirigir la ejecución de los Programas Institucionales a cargo de la Dirección de Atención Ciudadana y dar seguimiento hasta su conclusión.
- XIII. Las demás que se deriven de la naturaleza de sus funciones.

## **CAPITULO OCTAVO DE LAS COORDINACIONES DE LA DIRECCION**

**ARTÍCULO 18.-** La Dirección de Atención Ciudadana contara con una Subdirección y con el número de coordinaciones que sean aprobados por el Ayuntamiento para el apoyo al desarrollo integral de la atención a la ciudadanía.

**ARTÍCULO 19.-** Las coordinaciones con los que cuente esta Dirección deberán tener como finalidad entre otras las siguientes;

- I. Coordinar 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. Archivar los folios de la Ciudadanía y organizar toda la documentación que se genere en la Dirección.
- VIII. Las demás que le atribuyan expresamente las Leyes, Reglamentos, y las que le encomiende directamente el Director de Atención Ciudadana

## **CAPÍTULO NOVENO DE LOS SERVIDORES DE LA DIRECCION DE ATENCION CIUDADANA**

**ARTICULO 20.-** Las relaciones de trabajo de la Dirección con sus empleados se regirán por la Ley para los Servidores Públicos del Estado de Durango y sus Municipios, siendo aplicables también las Condiciones Generales de Trabajo del Republicano Ayuntamiento de Gómez Palacio, Durango, considerándose Servidores Públicos de confianza del Instituto al Director.

## **CAPITULO DECIMO DELPATRIMONIO DE LA DIRECCION**

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

I. Los bienes y derechos que queden bajo resguardo de esta Dirección 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 Dirección 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 Dirección, todo su patrimonio se transmitirá a favor del Municipio.

## **ARTÍCULOS TRANSITORIOS**

**PRIMERO.** El presente reglamento entra en vigor al siguiente día de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Durango.

**SEGUNDO.** Una vez publicado el presente ordenamiento, remítase a la Secretaría del Ayuntamiento para la actualización del Bando de Policía y Gobierno en el rubro de atención a la ciudadanía.

**TERCERO.** El Director deberá expedir, en un plazo no mayor de 90 días naturales contados a partir de la fecha en que entre en vigor este reglamento, el Manual Operativo y de Procedimientos de la Dirección de Atención Ciudadana y su



Reglamento Interno, mientras tanto, queda facultado para resolver las cuestiones que sean materia de dicho Manual.

**POR LO TANTO, CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 129 DE LA LEY ORGÁNICA DEL MUNICIPIO LIBRE DEL ESTADO DE DURANGO, MANDO SE IMPRIMA, PUBLIQUE, CIRCULE Y SE LE DÉ EL DEBIDO CUMPLIMIENTO.**

**DADO EN LA RESIDENCIA DEL REPUBLICANO AYUNTAMIENTO, CIUDAD DE GÓMEZ PALACIO, DURANGO, EN SESIÓN ORDINARIA DEL HONORABLE CABILDO A LOS 24 DÍAS DEL MES DE ENERO DEL AÑO 2014.**

  
LIC. JOSÉ MIGUEL CAMPILLO CARRETE  
PRESIDENTE MUNICIPAL



  
LIC. RÉGULO OCTAVIO GÁMEZ DÁVILA  
SECRETARIO DEL R. AYUNTAMIENTO