

CARLOS TAPIA ASTIAZARÁN EN EJERCICIO DE LAS FACULTADES ESTABLECIDAS EN EL ARTÍCULO 26, LETRA A, FRACCIONES II Y VII; LETRA B FRACCIÓN X; LETRA C FRACCIONES III, VI Y X; LETRA D FRACCIONES I, III Y IV; LETRA E FRACCIÓN II, DE LA LEY ORGÁNICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO EN RELACIÓN CON LOS ARTÍCULOS 1, 5 Y 6 A), FRACCIONES II, IX Y XXIII, DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARIA DE LA CONTRALORÍA GENERAL, Y;

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

Que a la Secretaría de la Contraloría General le corresponde el despacho y coordinación de los asuntos que en materia de control y desarrollo administrativo, control gubernamental, participación social, vinculación, transparencia y combate a la corrupción, que le confiere la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora y las demás leyes, decretos, acuerdos, circulares y lineamientos de carácter general que establecen su competencia en el ámbito del Poder Ejecutivo.

Que en seguimiento al programa de Control y Evaluación de la Gestión Gubernamental; esta Secretaría planea, organiza y coordina el Sistema Estatal de Control y Evaluación Gubernamental, evaluando permanentemente la calidad e impacto de los servicios que prestan las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, a través de la instrumentación de mecanismos, acciones y propuestas de medidas para su mejoramiento o corrección.

Que el Gobierno de Sonora reconoce a los ciudadanos como el centro de toda acción, por ello administra y gestiona la participación de todos los sonorenses, a través de estrategias del Sonora Ciudadano y Municipalista acorde al Eje Rector 6 del Plan Estatal de Desarrollo Plan 2009-2015.

Que la Dirección General de Contraloría Social, en base a las atribuciones que le confiere el artículo 13 fracciones IV, VI, VIII, IX, X, XI, XII, XIII Y XVI, del Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría General; tiene la atribución de fomentar la participación de la sociedad en acciones de corresponsabilidad en las tareas de control, vigilancia y evaluación de la gestión pública, estableciendo las políticas, proyectos de lineamientos y criterios operativos que regulen el funcionamiento de los instrumentos y procedimientos para la recepción y atención de quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos, que se efectúen relacionadas con el desempeño de los servidores públicos.

Que por todo lo anterior y en ejercicio de las facultades dispuestas por las disposiciones citadas, he tenido a bien expedir los siguientes:

LINEAMIENTOS NORMATIVOS PARA LA ATENCIÓN DE BUZONES TRANSPARENTES INSTALADOS EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL.

CAPITULO I Disposiciones Generales

PRIMERO: El objeto de los presentes lineamientos es establecer los mecanismos para la atención de los buzones transparentes instalados en todas las oficinas de atención al público de la Administración Pública Estatal, con el fin de incrementar la confianza de la ciudadanía sobre su funcionalidad, fomentando su participación activa en la toma de decisiones relacionadas con el diseño, la ejecución, la supervisión y evaluación de acciones públicas.

De conformidad con el Plan Estatal de Desarrollo 2009-2015 la observancia de los presentes lineamientos incorporará una amplia participación ciudadana, fomentando la participación social en el combate a la corrupción, impulsando una constante comunicación directa Gobierno- Sociedad, creando un sistema accesible y confiable que permita a las personas realizar quejas y sugerencias con respecto al servicio público para transformar al Estado de Sonora en materia de participación y atención ciudadana.

La evaluación permanente de la calidad e impacto de los servicios que prestan las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, a través de la instrumentación de mecanismos, acciones y propuestas de medidas para su mejoramiento o corrección; corresponde a la Secretaría de la Contraloría General, en base a las facultades que le confiere la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora y el Eje Rector 6, Sonora Ciudadano y Municipalista, del Plan Estatal de Desarrollo 2009-2015.

De conformidad con artículo 13 del Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría General, la Dirección General de Contraloría Social tiene la atribución de fomentar la participación de la sociedad en acciones de corresponsabilidad en las tareas de control, vigilancia y evaluación de la gestión pública, estableciendo las políticas, proyectos de lineamientos y criterios operativos que regulen el funcionamiento de los instrumentos y procedimientos para la recepción y atención de quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos, que se efectúen relacionadas con el desempeño de los servidores públicos.

SEGUNDO.- Para los efectos de los presentes lineamientos se entenderá por:

I.- Contraloría: a la Secretaría de la Contraloría General;

II.- Dependencias: a las señaladas como tales en el artículo 22 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora;

III.- Entidades: Entidades de la Administración Pública Paraestatal con fundamento en los artículos 35, 39, 40 y 42 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora;

IV.- Órganos de Control: a los Órganos de Control y Desarrollo Administrativo adscritos a las Entidades, dependientes de la Contraloría, conforme a lo dispuesto por el artículo 57 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora;

V.- Inspectores Ciudadanos / Inspectores Universitarios: a personas competentes con conocimiento y habilidad suficiente para llevar a cabo el examen de los programas de gobierno, para verificar que se lleve un orden, se cumplan los planes y programas de trabajo, así como su efectividad, se detecten irregularidades y se propongan medidas correctivas.

VI.- Encargado de la oficina visitada: será cualquier servidor público que labore en la oficina en donde se encuentre el buzón transparente que se atiende, quien fungirá como testigo de las actividades de recolección de encuestas de servicio por parte del Inspector Ciudadano y/o Universitario.

VII.- Director: Director de Quejas y Denuncias adscrito a la Dirección General de Contraloría Social de la Secretaría de la Contraloría General.

TERCERO.- Los Titulares de las Dependencias y los Directores Generales o sus equivalentes en las Entidades, serán responsables de que sean colocados buzones transparentes con las especificaciones y diseño emitidos por la Oficina de Imagen Institucional del Gobierno del Estado de Sonora, en todas las áreas de atención al público de la Administración Pública Estatal; instrumentando las medidas y acciones administrativas necesarias para que el gasto que genere la instalación de los mismos se efectúe con apego al presupuesto de cada Dependencia o Entidad y a los presentes lineamientos.

Al efecto, instrumentarán y ejecutarán líneas de acción encaminadas a garantizar permanentemente el buen estado físico de los buzones, así como la constante colocación de los formatos de encuesta de servicio en cada uno.

Capítulo II Lineamientos de operatividad

Sección I Captación de Formatos de Encuestas

CUARTO.- El Inspector Ciudadano o Inspector Universitario, visitará cada día lunes las oficinas de atención al público en la Dependencia o Entidad que le fue asignada (en caso de días inhábiles se recorrerá al próximo día hábil).

QUINTO.- El Inspector Ciudadano o Inspector Universitario, recabará el contenido de los buzones transparentes, contabilizando el total de encuestas de servicio que contenga cada uno.

SEXTO.- El Inspector Ciudadano o Inspector Universitario, levantará un acta de apertura y cierre por cada buzón que atienda.

SÉPTIMO.- El Inspector Ciudadano o Inspector Universitario, indicará en el acta el total de encuestas de servicio recabadas y obtendrá la firma del encargado de la oficina visitada.

OCTAVO.- El Inspector Ciudadano o Inspector Universitario, entregará o enviará al Director de Quejas y Denuncias de la Dirección General de Contraloría Social de la Contraloría las encuestas y actas recabadas.

NOVENO.- En los municipios distintos a Hermosillo, el Inspector Ciudadano o Inspector Universitario, remitirá a través de mensajería las encuestas recabadas y el acta correspondiente a la Dirección de Quejas y Denuncias de la Dirección General de Contraloría Social.

Sección II

Revisión y clasificación de encuestas

DECIMO.- Una vez recibidas las encuestas de servicio, el Director de Quejas y Denuncias revisará, clasificará y determinará la existencia de peticiones ciudadanas (quejas, denuncias, sugerencias, reconocimientos, o peticiones), con el fin de darles el seguimiento correspondiente.

DÉCIMO PRIMERO.- Cuando los formatos de encuesta contengan evaluaciones del servicio recibido, el Director de Quejas y Denuncias enviara una copia a la Coordinación de la Unidad Móvil de Atención Ciudadana, quien en base a los datos reflejados en las mismas, podrá determinar la necesidad de realizar una visita de evaluación ciudadana conforme al procedimiento “Evaluación y Seguimiento Ciudadano al Servicio Público” (P03)

DECIMO SEGUNDO.- Cuando la encuesta de servicio contenga peticiones ciudadanas, el Director de Quejas y Denuncias iniciará el procedimiento “Seguimiento a peticiones ciudadanas” (P01).

DECIMO TERCERO.- La Dirección General de Contraloría Social llevará una estadística mensual de las encuestas de servicio recabadas y su seguimiento.

Capítulo III Responsabilidades.

DÉCIMO CUARTO.- Es responsabilidad directa de la Dirección General de Contraloría Social, recabar y administrar la información que se obtenga de los buzones instalados en oficinas de atención al público de las Dependencias del Poder Ejecutivo Estatal, así como los que se encuentren en las Entidades que no cuenten con Órgano de Control y Desarrollo Administrativo.

DECIMO QUINTO.- Los Órganos de Control y Desarrollo Administrativo tendrán bajo su responsabilidad recabar y administrar la información que se obtenga de la totalidad de los buzones instalados en las oficinas de atención al público, de la Entidad a la cual pertenecen, y una vez recabados los formatos de encuesta de servicio que contengan una petición ciudadana, le darán el trámite correspondiente conforme a su Procedimiento "Atención a Peticiones Ciudadanas" (P02).

T R A N S I T O R I O

ÚNICO.- El presente acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del Gobierno del Estado.

Dado en la ciudad de Hermosillo, Sonora, a los veinticuatro días del mes de noviembre del 2010.

B.O. 49 Sección III, de fecha Jueves 16 de Diciembre de 2010.