



PUBLICADO EN LA GACETA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO EL 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

JEFATURA DE GOBIERNO

ACUERDO POR EL QUE SE ESTABLECEN LAS ATRIBUCIONES DE LAS ÁREAS DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LAS DEPENDENCIAS, ÓRGANOS DESCONCENTRADOS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO.

JOSÉ RAMÓN AMIEVA GALVEZ, Jefe de Gobierno de la Ciudad de México, con fundamento en los artículos, 122, Apartado A, Base III, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Transitorios Primero y Segundo del Decreto por el que se declaran reformadas y derogadas diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de Reforma Política de la Ciudad de México; 8°, fracción II, 67, fracción II, y 90 del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 5°, 7°, párrafo primero, 12, párrafo primero y 14 de la Ley Orgánica de la Administración Pública de la Ciudad de México; 11 fracción VI de la Ley de Mejora Regulatoria de la Ciudad de México, 7 fracción IV, de la Ley de Gobierno Electrónico del Distrito Federal; y

CONSIDERANDO

Que la Ley de Gobierno Electrónico del Distrito Federal, en su artículo 21, reconoce el derecho de las personas a relacionarse con los Órganos de la Administración Pública de la Ciudad de México a través de medios y canales de comunicación electrónicos, a efecto de que puedan realizar por vía electrónica todo tipo de solicitudes, escritos, recursos, reclamaciones y quejas, asimismo conocer la información relativa a los trámites y servicios de los Órganos de la Administración Pública, a través del sitio del Registro Electrónico de los Trámites y Servicios.

Que el 12 de noviembre de 2013, en un ejercicio de innovación normativa, con una visión estratégica de atención ciudadana, simplificación administrativa y mejora regulatoria, se publicó en la Gaceta Oficial del entonces Distrito Federal el Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal, concebido como un instrumento institucional normativo, sistematizado, dinámico y accesible, que regula la inscripción, validación y difusión de la totalidad de trámites y servicios al público en un Registro Electrónico.

Que en términos de los numerales Quinto y Sexto de dicho instrumento, las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos y Entidades Paraestatales de la Administración Pública de la Ciudad de México, tienen la obligación de poner a disposición de los usuarios la información con las características y requisitos de los trámites y servicios de su competencia en las áreas de atención al público.

Que el 13 de octubre de 2014, con el fin de ofrecer una atención ciudadana accesible, confiable y de calidad, que constituya la identidad única de la Administración Pública de la Ciudad de México, fueron publicados los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, en cuyos objetivos específicos se señalan: diseñar y establecer el modelo en materia de atención ciudadana, relacionado con la identificación de necesidades y satisfacción ciudadana, trámites y servicios, mejora de procesos y de sistemas de calidad, así como constituir un marco que establezca las reglas en materia de atención ciudadana, calidad en los procesos de gestión y funcionamiento de las áreas y unidades que ofrecen atención para la gestión de trámites y servicios en la Administración Pública Local.

Que mediante ese instrumento se establece que las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, contarán con Áreas de Atención Ciudadana, diseñadas para atender, a través de los canales presencial, telefónico o digital, en forma directa y continua, a los ciudadanos que requieren información, demandan trámites, servicios y asesorías.

Que para garantizar el cumplimiento de la Ley de Mejora Regulatoria de la Ciudad de México, la Ley de Gobierno Electrónico del Distrito Federal, y el Modelo Integral de Atención Ciudadana, y con la finalidad de promover la transparencia, evitar la discrecionalidad, eficientar recursos, homologar requisitos y formatos en la gestión de trámites y la solicitud de los servicios competencia de las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública, así como fomentar la atención ciudadana de calidad; resulta necesario establecer las atribuciones de las Áreas de Atención Ciudadana de los Órganos de la Administración Pública de la Ciudad de México y su personal; por lo que he tenido a bien expedir el siguiente:

ACUERDO POR EL QUE SE ESTABLECEN LAS ATRIBUCIONES DE LAS ÁREAS DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LAS DEPENDENCIAS, ÓRGANOS DESCONCENTRADOS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO.

PRIMERO. - El presente Acuerdo tiene por objeto establecer las atribuciones de las Áreas de Atención Ciudadana en las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México.

SEGUNDO. - Las disposiciones contenidas en el presente Acuerdo son de observancia obligatoria para las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México. La aplicación y seguimiento le corresponde a la Oficialía Mayor de la Ciudad de México a través de la Coordinación General de Modernización Administrativa.

TERCERO. - Para efectos del presente Acuerdo, se entenderá por:

I. Áreas de Atención Ciudadana. - Al área de las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, diseñada para atender a través de los canales presencial, telefónico o digital, en forma directa y continua a los ciudadanos que requieren información, demandan trámites, servicios y asesorías;



- II: Coordinación General. - La Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor de la Ciudad de México;
- III. Dependencias. - Las Secretarías, la Procuraduría General de Justicia, la Oficialía Mayor y la Consejería Jurídica y de Servicios Legales de la Ciudad de México
- IV. Entidades. - Los organismos descentralizados, las empresas de participación estatal mayoritaria y los fideicomisos públicos
- V. Lineamientos. - Los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal;
- VI. Manual. - Al Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal;
- VII. Órganos Desconcentrados. - Los Órganos dotados de atribuciones de decisión, ejecución y autonomía de gestión, y cuyas atribuciones se señalan en sus instrumentos de creación o en el Reglamento Interior de la Administración Pública de la Ciudad de México
- VIII. Registro. - A la Clave Única de Registro que identifica a cada Área de Atención Ciudadana, la cual es otorgada por la Coordinación General de Modernización Administrativa;
- IX. Reglas de Operación. - Las Reglas de Operación de los Trámites y Servicios del Manual de Trámites y Servicios del Distrito Federal;
- X. Servicio: La actividad, obra o prestación a cargo de la Administración Pública que tiene por objeto satisfacer necesidades individuales o colectivas, realizada por iniciativa de la propia autoridad o atendiendo peticiones ciudadanas o de la comunidad;
- XI. Trámite. - La solicitud, aviso, manifestación o entrega de información y demás planteamientos que los particulares hacen ante la autoridad competente para cumplir una obligación u obtener una licencia, autorización, permiso, registro, confirmación o reconocimiento de derechos o el acto administrativo que autorice el ejercicio de una actividad prevista en una disposición legal o reglamentaria; y
- XII. Unidad de Mejora Regulatoria de la Ciudad de México. - La Unidad Administrativa adscrita a la Oficialía Mayor que tenga bajo su responsabilidad las materias de mejora regulatoria y simplificación administrativa en la Administración Pública de la Ciudad de México.

CUARTO. - Las Áreas de Atención Ciudadana, son las únicas áreas de las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México diseñadas para que en forma directa y continua atiendan a través de canales presenciales, telefónico o digital a los ciudadanos que requieran información, demanden trámites, servicios y asesorías.

Las Áreas de Atención Ciudadana Digital, Telefónica y Presencial de las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, deben responder de manera uniforme, amable, transparente y de calidad, a los ciudadanos en su gestión; asimismo, deben contar con la clave única de registro como Áreas de Atención, o en caso de habilitarse, observar el procedimiento para su registro que establece en los Lineamientos.

En caso de remodelación, ampliación, adecuación o construcción de nuevas Áreas de Atención las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México deberán contar con los recursos financieros, materiales y humanos mínimos que garanticen una Atención Ciudadana de calidad; asimismo, los espacios físicos deben contener los elementos obligatorios y cumplir con los requisitos y el procedimiento para obtener el visto bueno y registro emitidos por la Coordinación General, establecidos en los Lineamientos.

QUINTO. - Son atribuciones de las Áreas de Atención de las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, las siguientes:

- I. Atender, a través de los canales presencial, telefónico o digital, a los ciudadanos que requieran información, demanden trámites, servicios y asesorías.
- II. Brindar de manera verbal o escrita, toda la información acerca de los requisitos, fundamentos jurídicos, lugares, fechas, horarios y plazos de gestión de los trámites y servicios que se le soliciten.
- III. Recibir y gestionar las solicitudes de los trámites, servicios y actividades de similar naturaleza de los particulares en los mismos términos en los que hayan sido inscritos en el Registro Electrónico de Trámites y Servicios de la Ciudad de México.

SEXTO. - Las Áreas de Atención de las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México deberán contar con el registro como Área de Atención emitido por la Coordinación General; en caso de no contar con éste, deberán regularizar dicha situación ante esa Coordinación a efecto de cumplir con lo dispuesto en el presente Acuerdo y lo establecido en los Lineamientos.

En el caso de que la Coordinación General tenga conocimiento de la existencia de Áreas de Atención Ciudadana, que no cuenten con el registro correspondiente podrá requerir a la Dependencia, Órgano Desconcentrado y Entidad de la Administración Pública de la Ciudad de México, a fin de que inicie con el procedimiento para obtener el registro.

SÉPTIMO. - Únicamente podrán ser objeto de recepción y atención por las Áreas de Atención Ciudadana, las solicitudes de los trámites, servicios y actividades de similar naturaleza que se encuentren debidamente inscritos en el Registro Electrónico de Trámites y Servicios de la Ciudad de México, cuenten con Constancia de Registro o Inscripción emitida por la Coordinación General a la Dependencia, Órgano



Desconcentrado y Entidad de la Administración Pública de la Ciudad de México y hayan sido publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, de conformidad con lo establecido en el Manual y sus Reglas de Operación.

A efecto de dar a conocer los trámites que los particulares pueden realizar ante las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, la Coordinación General en su calidad de Unidad de Mejora Regulatoria, una vez concluido el proceso de inscripción de la totalidad de éstos, publicará el listado oficial en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, que para su mayor difusión estará disponible en los portales web de las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México y el portal: <http://www.cgma.cdmx.gob.mx/>

OCTAVO.- Para la mejor atención al público y el despacho de los trámites, servicios o actividades de similar naturaleza, ingresados, turnados y gestionados a través de las Áreas de Atención Ciudadana; su personal deberá en todo momento conducirse bajo los principios de respeto, no discriminación, trato igualitario e imparcialidad, calidez, orden, imagen personal e institucional, agilidad, calidad en el servicio, eficacia, eficiencia, simplificación, transparencia, protección de datos personales, atención multicanal, prevención, atención prioritaria y accesibilidad universal que rigen la Atención Ciudadana y dar cabal cumplimiento a las obligaciones del personal de atención que se establecen en los Lineamientos.

NOVENO.- El personal de Atención Ciudadana, y las personas servidoras públicas en las áreas correspondientes, encargadas de la recepción, resolución y atención de trámites, servicios, actividades de similar naturaleza deberán, en el ámbito de su competencia, conocer, gestionar y sustanciar las solicitudes de los particulares en los mismos términos en los que hayan sido inscritos en el Registro Electrónico de Trámites y Servicios de la Ciudad de México y cómo se difunden en el Portal de Trámites CDMX, utilizando los formatos de solicitud registrados, por lo que no podrán exigir requisitos, documentos o formalidades adicionales, ni excederse en los plazos de respuesta establecidos en la normatividad aplicable.

A efecto de garantizar lo anterior, es obligación de las personas Titulares de las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, hacer del conocimiento a todo el personal, la información de la totalidad de los trámites y sus formatos de solicitud, en su caso, servicios y demás actividades de similar naturaleza bajo su responsabilidad conforme se difunden en el Portal de Trámites CDMX y fueron inscritos en el Registro Electrónico de Trámites y Servicios de la Ciudad de México, y que deberán de abstenerse de utilizar información diferente, omitir o modificar los requisitos, plazos máximos de respuesta, áreas de atención.

DÉCIMO. - Son obligaciones del personal de las Áreas de Atención Ciudadana, en la gestión de trámites por los particulares:

- I. Orientar e informar con diligencia y oportunidad a los particulares las características, plazos y requisitos de los trámites;
- II. Recibir las solicitudes de trámites que sean presentadas por particulares. En caso de las que sean por escrito, emitir el acuse correspondiente y cuando se trate de solicitudes recibidas por vía telefónica, electrónica u otro medio, el personal proporcionará al interesado un número de folio para que pueda dar seguimiento a su solicitud;
- III. Turnar para su atención y resolución las solicitudes de trámites a las áreas competentes;
- IV. Realizar las gestiones necesarias ante las áreas encargadas de la atención y resolución de los trámites, a efecto de obtener la oportuna respuesta a los mismos;
- V. Entregar a los particulares las respuestas, emitidas por las áreas competentes, que recaigan a las solicitudes de trámites.

DÉCIMO PRIMERO.- Para el adecuado control del ingreso de las solicitudes de trámites, servicios y demás actuaciones de similar naturaleza, las Áreas de Atención Ciudadana y, en su caso, los sistemas informáticos que se implementen para la recepción de los mismos, deberán organizar los mecanismos de identificación de expedientes que consideren, entre otros datos, el número progresivo, la fecha y la clave de la materia que corresponda, debiéndose registrar en el Libro de Gobierno que quedará bajo resguardo de las Áreas de Atención Ciudadana y, en su caso, en los propios sistemas.

DÉCIMO SEGUNDO.- Es obligación de las personas Titulares de las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, realizar de manera inmediata y permanente la modificación, actualización o baja en el Registro Electrónico de Trámites y Servicios de la Ciudad de México la información de los trámites, servicios y demás actuaciones de similar naturaleza cuando se reforme, adicione o se derogue alguna disposición de carácter jurídico o administrativo que incida en la atención, substanciación o resolución de los trámites, servicios y actividades de similar naturaleza, de conformidad con el procedimiento establecido en el Manual y sus Reglas de Operación.

DÉCIMO TERCERO. - Las Áreas de Atención Ciudadana brindarán el servicio de atención presencial al público en días hábiles y dentro de los horarios que cada Dependencia, Órgano Desconcentrado y Entidad de la Administración Pública de la Ciudad de México que previamente establezca y se publique en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, mismo que podrá suspenderse en los términos previstos en la Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad de México. Los avisos, solicitudes, manifestaciones y cualquier promoción que reciban las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, por medio de sistemas electrónicos fuera del horario señalado, se tendrán por recibidas, para efectos del cómputo de los términos, a la primera hora del día hábil siguiente.

DÉCIMO CUARTO.- Es obligación de las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, apegarse a la imagen, prototipo arquitectónico, señalización y distribución establecida para las Áreas de Atención Ciudadana, Módulos de Atención, Áreas de Atención y Oficinas, Áreas móviles incluyendo vehículos, stands y módulos en las que se orienten, informen, reciban, integren, registren y gestionen trámites, en el ámbito de su competencia en los Manuales de Identidad Gráfica y los Lineamientos.



DÉCIMO QUINTO. - El proceso de reclutamiento, evaluación, selección y contratación del personal de atención ciudadana, está a cargo de la Dirección General de Administración u homólogo de las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México; para ello, deben observar que el personal cubra con el perfil, nivel de conocimientos y capacidad suficiente de acuerdo a lo dispuesto en Lineamientos.

El personal que opere en las Áreas de Atención Ciudadana deberá permanentemente portar a la vista los gafetes que los acrediten como personal de atención ciudadana.

DÉCIMO SEXTO. - Las personas Titulares de las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México deberán remitir un informe mensual a la Coordinación General, en los plazos y términos establecidos en los Lineamientos, lo anterior con independencia de los informes que se brinden a otros Órganos de la Administración Pública cuya materia lo requieran.

DÉCIMO SÉPTIMO. - Las personas titulares de las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, a través de su Dirección General de Administración u homólogo, tendrán a su cargo los programas de capacitación para el Personal de Atención Ciudadana cuyos contenidos deberán abarcar temas relativos a la atención ciudadana y a sus principios, contenidos en los Lineamientos. Asimismo, se encargarán de realizar el registro de dichos programas y de remitir el informe de resultados al término de las actividades de capacitación a la Unidad Administrativa que corresponda.

Las personas titulares de las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, a través de su Dirección General de Administración u homólogo, tendrán a su cargo la obligación de que el personal en funciones en las Áreas de Atención Ciudadana, cumpla con los cursos y programas de capacitación obligatorios en materia de atención ciudadana que desarrolle la Coordinación General en coordinación con otras áreas de la Administración Pública de la Ciudad de México y que los mismos obtengan las constancias de aprobación para poder realizar funciones de atención ciudadana.

DÉCIMO OCTAVO. - Las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, por conducto de la persona titular de la Dirección General de Administración u homólogo, cuidarán que las Áreas de Atención Ciudadana operen con la tecnología adecuada que asegure la atención ciudadana de calidad al público, en correspondencia con la suficiencia presupuestal existente.

DÉCIMO NOVENO. - Las personas Titulares de las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México establecerán acciones permanentes de modernización administrativa, que aseguren la mejora continua de las Áreas de Atención Ciudadana en sus procesos internos de atención ciudadana en concordancia con los Lineamientos y demás normatividad aplicable.

TRANSITORIOS

PRIMERO. Publíquese en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

SEGUNDO. El presente Acuerdo entrará en vigor el día siguiente de su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

Dado en la Residencia del Jefe de Gobierno de la Ciudad de México, en la Ciudad de México, a los veintisiete del mes de noviembre del año dos mil dieciocho.- **EL JEFE DE GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, JOSÉ RAMÓN AMIEVA GÁLVEZ.- FIRMA.- EL SECRETARIO DE GOBIERNO, GUILLERMO OROZCO LORETO.- FIRMA.**