REGLAMENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL
H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE OCOSINGO, CHIAPAS

La Ciudadana Manuela Angélica Méndez Cruz Presidenta Municipal de Ocosingo, Chiapas; con fundamento en lo dispuesto en los artículos 115 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 82 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Chiapas; artículos 2 y 45, fracción II, 57 fracciones I, VI, X y XIII y 213 y 214 de la Ley de Desarrollo Constitucional en Materia de Gobierno y Administración Municipal del Estado de Chiapas; y en cumplimiento al acuerdo de cabildo tomado por el Honorable Ayuntamiento, en sesión extraordinaria celebrada el día 13 de noviembre del año 2025, según acta número 50/2025

CONSIDERANDO

Que el artículo 115 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los Ayuntamientos cuentan con facultades para aprobar, de acuerdo con las leyes en materia Municipal expedidas por las legislaturas de los estados, los bandos de policía y gobierno, los reglamentos, circulares y demás disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la administración pública municipal, regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y aseguren la participación ciudadana y vecinal.

Que para efectos de llevar a cabo las funciones propias del Honorable Ayuntamiento Constitucional de Ocosingo, Chiapas, así como el de cumplir con los lineamientos establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Chiapas, la Ley de Desarrollo Constitucional en Materia de Gobierno y Administración Municipal del Estado de Chiapas y demás disposiciones aplicables a la actividad Municipal, se hace necesario crear el instrumento reglamentario en el cual se establezca el conjunto de normas de carácter general y obligatorio, que determinen y precisen la estructura y actividad particular del citado Ayuntamiento.

En ese sentido, la administración pública municipal 2024-2027, tiene como objetivo el desarrollo integral del municipio, siendo para ello indispensable amalgamar, los factores socioeconómicos, culturales, políticos y educativos que garanticen la paz y estabilidad social indispensables, para estar en condiciones de garantizar un mejor desarrollo humano, económico y con ellos lograr la transparencia y el bienestar de las familias con mejorar los servicios públicos y atención a la ciudadanía general del municipio.

Por las anteriores consideraciones y fundamentos, se presenta a consideración del Honorable Ayuntamiento Constitucional de Ocosingo, Chiapas, el siguiente:

REGLAMENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE OCOSINGO, CHIAPAS

CAPÍTULO 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 Ocosingo, Chiapas; regula el funcionamiento de la Atención Ciudadana como un organismo público centralizado de la Administración Pública, dependiente directamente del Despacho del Presidente Municipal , con personalidad jurídica en base al Reglamento Interior del Ayuntamiento y demás disposiciones del Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio.

ARTÍCULO 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 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 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 Ayuntamiento, así como con la iniciativa privada, asociaciones civiles y fundaciones. Estas acciones se desarrollan específicamente en la 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 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 esta 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.

CAPÌTULO SEGUNDO
DE LOS OBJETIVOS DE LA ATENCIÓN CIUDADANA

ARTÍCULO 4.- La Atención Ciudadana tendrá por objeto:

I. Crear una vía de comunicación directa entre la ciudadanía y la 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 presidente municipal;

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 más ciudadanos sean beneficiarios de estos.

IX. Las demás que establezca el presente ordenamiento, así como las establecidas por el Municipio.

CAPÌTULO TERCERO
DE LA FUNCIÒN DE ATENCIÒN CIUDADANA

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

I. Organizar y conducir la demanda y gestión social que emane de los eventos públicos que asiste el presidente municipal;

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. Encauzar, 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 Ayuntamiento o el presidente municipal.

ARTÍCULO 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 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.

CAPÌTULO CUARTO
SISTEMA DE INFORMACIÒN CIUDADANA

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

- **I.** Desde la página principal del sitio web del 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 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.

CAPÌTULO QUINTO
CALIDAD EN LA PRESENTACIÒN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÒN CIUDADANA

ARTÍCULO 9.- Evaluación de la Atención Ciudadana

Se evaluará periódicamente los sistemas y actividades que integran la Atención Ciudadana del 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 oficina del presidente municipal.

ARTÍCULO 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 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 oficina de presidente municipal para su evaluación y seguimiento.

CAPÌTULO SEXTO
SUGERENCIAS

ARTÍCULO 11.- Sugerencias

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

ARTÍCULO 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 Atención Ciudadana.

.

ARTÍCULO 13.- Comunicación y subsanación

I. Una vez recibida la sugerencia de la 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.

II. En el caso en que la sugerencia no cumpla 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.

ARTÍCULO 14.- Tramitación

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

CAPÌTULO SEPTIMO
DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO DE LA DIRECCION DE ATENCION CIDUADANA

ARTÍCULO 15.- El director será designado por el presidente Municipal, y tendrá las facultades y obligaciones.

ARTÍCULO 16.- Para ser director o puesto similar de Atención Ciudadana se requiere:

- **I.** Ser ciudadano mexicano en pleno ejercicio de sus derechos como tal;
- **II.** Ser nativo del municipio, o haber residido en él los últimos cuatro años;
- **III.** Ser de reconocida honestidad;
- **IV.** Ser mayor de 18 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 presidente municipal.
- **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 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;
- **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 la 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 continua en materia de Atención Ciudadana.

XII. Dirigir la ejecución de los Programas Institucionales a cargo de la 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 Atención Ciudadana contara con personal que sean aprobados por el Ayuntamiento para el apoyo al desarrollo integral de la atención a la ciudadanía.

ARTÍCULO 19.- El personal con los que cuente deberá 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 atención ciudadana.

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

ARTÍCULO 20.- Las relaciones de trabajo con sus empleados se regirán por la Ley de Desarrollo Constitucional en Materia de Gobierno y Administración Municipal del Estado de Chiapas. Siendo aplicables también para todo el Ayuntamiento, considerándose Servidores Públicos de confianza.

CAPITULO DECIMO
DEL PATRIMONIO DE LA DIRECCIÒN

ARTÍCULO 21.- El patrimonio del área de la atención ciudadana se integrará por:

I. Los bienes y derechos que queden bajo resguardo de esta dirección y sus áreas que correspondan a la dirección

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 del personal de la atención ciudadana 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 dl las áreas de atención ciudadana, todo su patrimonio se transmitirá a favor del Municipio.

TRANSITORIOS

Artículo primero. - El presente “Reglamento de atención ciudadana del H. Ayuntamiento Constitucional de Ocosingo, Chiapas”, entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial.

Artículo segundo. - Se derogan las disposiciones Legales Municipales, de igual o menor jerarquía, que se opongan a los preceptos de este Reglamento.

Artículo tercero. - Se instruye a las áreas administrativas del Gobierno Municipal, para que en el ámbito de sus respectivas competencias, lleven a cabo las acciones y adecuaciones que sean necesarias para el cumplimiento de lo ordenado en el presente Reglamento.

Artículo cuarto. - En términos del artículo 95 de la Ley de Desarrollo Constitucional en Materia de Gobierno y Administración Municipal del Estado de Chiapas vigente en el estado, y las determinaciones de este Honorable Ayuntamiento, remítase copia certificada del presente reglamento, a la Dirección del Periódico Oficial del Estado, para su difusión y conocimiento. El presidente municipal dispondrá se publique, circule y se le dé debido cumplimiento.

De conformidad con el artículo 57 fracciones I, X y XIII de la Ley de Desarrollo Constitucional en Materia de Gobierno y Administración Municipal del Estado de Chiapas, promulgo el presente “Reglamento de Atención Ciudadana del H. Ayuntamiento Constitucional de Ocosingo, Chiapas”, en la Presidencia del Ayuntamiento de este Municipio.

Dado en la Sala de Sesiones de Cabildo del Palacio Municipal de Ocosingo, Chiapas, a los 13 días del mes de noviembre del año 2025.

HONORABLE AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DE OCOSINGO, CHIAPAS
2024-2027

_____

Dra. Manuela Angelica Méndez Cruz
Presidenta Municipal

_____

Lic. Ricardo Eliezer Solorzano Lopéz
Síndico Municipal

_____

C. Shirley Cristal Aguilar Ballinas
Primer Regidor

_____

C. Isaías López Gómez
Segundo Regidor

_____

C. Reyna Cruz Toledo
Tercer Regidor

_____

C. Elías Hernández Moreno
Cuarto Regidor

C. Marina Madai Toledo Lorenzo
Quinto Regidor

C. Esquivel Cruz González
Sexto Regidor

C. Yesenia Guadalupe Arguello López
Regidor Plurinominal

C. Antonio Méndez Izquierdo
Regidor Plurinominal

C. Beatriz Adriana Gómez Ruiz
Regidor Plurinominal

C. Cesar Amílcar Cancino Cañas
Secretario Municipal

Estas firmas corresponden al “Reglamento de Atención Ciudadana del H. Ayuntamiento Constitucional de Ocosingo, Chiapas”.