Despacho del Procurador

Acuerdo Número 07/2001

Que fija Lineamientos de actuación para la atención a grupos de personas que acuden a la Procuraduría General de Justicia.

OSCAR FIDEL GONZALEZ MENDIVIL, Procurador General de Justicia del Estado Libre y Soberano de Sinaloa, en ejercicio de las facultades que me confieren los artículos 73, 74 y 75 de la Constitución Política del Estado de Sinaloa, 11 y 13 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Sinaloa; 2 y 16 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Estatal; 20 fracción I, 21 y 24 fracciones I, VII y XIV de la Ley Orgánica del Ministerio Público del Estado de Sinaloa; y,

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

Para servir y atender de manera puntual y con celeridad las demandas prioritarias de la ciudadanía, así como establecer los conductos de comunicación con toda la sociedad y, particularmente, con los usuarios del servicio público de procuración de justicia; es necesario precisar los sistemas de atención a grupos de personas que solicitan este servicio, mediante una atención sensible, respetuosa y cooperativa de los servidores públicos de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Sinaloa.

Es un imperativo en la procuración de justicia, disponer de las instancias necesarias que con oportunidad y eficacia permitan proveer al interés de la sociedad y sus integrantes, mediante el ejercicio responsable de las atribuciones legales que corresponden a la institución.

De las diferentes comparecencias de grupos de personas que acuden a las oficinas de la Procuraduría General de Justicia, que en muchos de los casos no tienen previamente solicitada la audiencia, generando retrasos en las labores de la institución e inconformidad en otras personas que requieren también atención a sus peticiones, lo que motiva a establecer lineamientos para la atención de estos casos colectivos en particular.

La sociedad en general exige un mejor servicio y una respuesta satisfactoria a sus reclamos esenciales de protección en sus bienes y derechos, por tanto, es conveniente y necesario una vertiente especializada, sensible, eficaz y eficiente que se encargue de la atención y seguimiento de peticiones formuladas por grupos de personas mediante un mecanismo ágil y sin necesidad de crear nuevas disposiciones o estructuras administrativas, sino que, a través de la Dirección de Planeación, Desarrollo y Atención Ciudadana organice y desarrolle la adecuada y especial atención a estos grupos.

Que junto con la atención, se debe llevar un seguimiento de las peticiones o planteamientos que se formulen en los eventos donde participen grupos de

personas, lo que hace necesaria la instrumentación de un especial sistema de control de la particular atención, registrando los datos para el seguimiento estadístico, en una vertiente específica en la que se concentrará toda la información que produzca el procedimiento de atención: peticiones, acuerdos, compromisos y las respuestas que dieron solución a cada caso.

En mérito de lo expuesto he tenido a bien expedir el siguiente:

A C U E R D O

PRIMERO.- Se instruye y faculta a la Dirección de Planeación, Desarrollo y Atención Ciudadana, para que atienda a los grupo de personas que acuden a las oficinas de la Procuraduría General de Justicia del Estado y desarrolle el adecuado procedimiento respecto de estos eventos.

SEGUNDO.- Los servidores públicos de la Procuraduría General de Justicia del Estado que tengan conocimiento sobre personas o grupos de personas que expresaron su decisión de acudir a las oficinas centrales de la institución con el propósito de formular peticiones, quejas o sugerencias sobre algún caso en concreto ante el titular de la dependencia, deberán de informar de inmediato al Director de Planeación, Desarrollo y Atención Ciudadana o al Jefe de la Unidad de Atención Ciudadana y proporcionar la información que se tenga sobre el caso en particular.

TERCERO.- El área de seguridad de la Procuraduría General de Justicia informara de inmediato al Director de Planeación, Desarrollo y Atención Ciudadana o al jefe de la Unidad de Atención Ciudadana, cuando un grupo de personas se aproxime a las instalaciones de la institución, ante el propósito de formular peticiones o manifestarse sobre algún caso en concreto al titular de la dependencia.

CUARTO.- El Director de Planeación, Desarrollo y Atención Ciudadana, al recibir el informe sobre la probable visita de grupo de personas, realizará las acciones necesarias con el propósito de recabar toda la información relacionada con el asunto o caso que motiva la visita y, proveerá lo pertinente para que sean atendidas diligentemente por parte del personal de seguridad y de atención ciudadana.

QUINTO.- Cuando el grupo de personas sea mayor de cinco pero menor de diez, el Director de Planeación, Desarrollo y Atención Ciudadana o el Jefe de la Unidad de Atención Ciudadana según sea el caso, procurara que sean atendidos todos en su conjunto, pero cuando se trate de once o más personas, exhortará a los peticionarios a que designen a un máximo de cinco representantes y se coordinará con el personal de seguridad para implementar lo necesario con la finalidad de que el resto permanezcan en las áreas adecuadas en función al número de personas, en tanto se desarrolle la audiencia con los representantes del grupo.

SEXTO.- El Director de Planeación, Desarrollo y Atención Ciudadana en cuanto tome conocimiento de un hecho de esta naturaleza, inmediatamente informará

de ello al C. Procurador General de Justicia en el Estado o en su caso, a su Secretario Particular, quien determinará sobre quiénes participarán en la atención del grupo de personas.

SÉPTIMO.- Los titulares de las áreas de la Procuraduría que conforme a sus atribuciones les compete tramitar, resolver o que tengan información sobre los casos planteados por los grupos de personas, a solicitud del Director de Planeación, Desarrollo y Atención Ciudadana o del Jefe de la Unidad de Atención Ciudadana, según sea el caso, tendrán la obligación de remitir con prontitud toda la información relacionada con los casos, así como las probables respuestas o soluciones, y si es necesario tendrán que estar presentes en las audiencias.

OCTAVO.- Los servidores públicos de la Procuraduría que participen en las audiencias de grupos de personas o que conforme a sus atribuciones corresponda resolver las peticiones, las atenderán con celeridad conforme a las circunstancias de cada caso, basándose en los principios de legalidad, eficiencia, profesionalismo, honradez, imparcialidad, lealtad, probidad, confianza y el respeto a los derechos humanos.

NOVENO.- La Dirección de Planeación, Desarrollo y Atención Ciudadana registrará y controlará separadamente los eventos de atención a grupos de personas a los mecanismos actualmente instrumentados al respecto para las demás atenciones a la ciudadanía, por lo tanto la Unidad de Atención Ciudadana y la Coordinación de Informática implementarán un sistema especial de registro y control que permita un seguimiento cualitativo y cuantitativo independiente. De igual forma, las demás áreas de la Procuraduría que intervengan en la atención de estos eventos deberán de proporcionar periódicamente la información que facilite el adecuado registro, control y seguimiento.

DECIMO.- Para lograr un buen desempeño en la atención de los grupos de personas, la Dirección de Planeación, Desarrollo y Atención Ciudadana establecerá, conjuntamente con la Coordinación Administrativa y el personal responsable de la seguridad en el edificio de la Procuraduría General de Justicia, los mecanismos idóneos que les permita contar con la infraestructura, equipamiento, recursos personales y materiales necesarios para otorgar un servicio eficiente y profesional.

DECIMO PRIMERO.- El Director de Planeación, Desarrollo y Atención Ciudadana entregará al Procurador General de Justicia del Estado, un informe escrito y pormenorizado de la actividad y resultados generados en la reunión que se lleve a cabo con el grupo de personas.

DECIMO SEGUNDO.- El Procurador General de Justicia del Estado señalará al servidor o servidores públicos encargados de darle seguimiento a las peticiones o que continuarán atendiendo a los representantes del grupo de personas.

T R A N S I T O R I O S

PRIMERO.- Publíquese el presente Acuerdo en el Periódico Oficial "El Estado de Sinaloa".

SEGUNDO.- La Subprocuraduría General de Justicia, la Subprocuraduría Regional de Justicia de la Zona Centro y la Coordinación Administrativa, proveerán lo necesario para el cumplimiento y debida difusión de este Acuerdo.

Sufragio Efectivo. No Reelección
Culiacán, Sinaloa, 8 de noviembre de 2001
El Procurador General de Justicia
del Estado de Sinaloa

Óscar Fidel González Mendivil