



ACUERDO 19/2016 DEL FISCAL GENERAL DEL ESTADO DE MORELOS POR EL QUE SE CREA UN MÓDULO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA DE LA FISCALÍA REGIONAL METROPOLITANA DE LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE MORELOS

OBSERVACIONES GENERALES.-

Aprobación
Publicación
Vigencia
Expidió
Periódico Oficial

2016/09/29
2016/10/19
2016/10/20
Fiscalía General del Estado de Morelos
5440 Segunda Sección "Tierra y Libertad"





MAESTRO JAVIER PÉREZ DURÓN, FISCAL GENERAL DEL ESTADO DE MORELOS, EN EJERCICIO DE LAS FACULTADES QUE ME CONFIEREN LOS ARTÍCULOS 21 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS; 79-A Y 79-B DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MORELOS, DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 1, 3, 5, 8, 10, 19, 20 Y 31, FRACIONES I Y VII, DE LA LEY ORGÁNICA DE LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE MORELOS Y ARTÍCULOS 1 Y 4 DE SU REGLAMENTO;

CONSIDERANDO

Que el artículo 21 de la Constitución Política de los Estado Unidos Mexicanos, establece que la investigación de los delitos corresponde al Ministerio Público y a las policías, que actuarán bajo la conducción y mando de aquél en el ejercicio de esta función.

Que para que el Sistema de Justicia Procesal Penal Acusatorio genere los resultados que el Gobierno y la sociedad esperan en el ámbito de la procuración de justicia, se requiere que se realicen acciones tendientes a la recuperación de la confianza ciudadana en sus instituciones, razón por la cual la Fiscalía General requiere orientar a los ciudadanos en diversos temas acordes a los servicios que otorga, la ubicación de las diferentes Unidades Administrativas que la conforman, los servidores públicos que la integran así como sus atribuciones o competencias, erradicando todo obstáculo que impida el acercamiento ciudadano con sus instituciones y la falta de respuesta oportuna ante las denuncias, la atención médica y psicológica de urgencias para las víctimas u ofendidos o la orientación e información que agilice sus trámites tanto procesales como administrativos.

Que es premisa fundamental conocer la situación real de la percepción de los usuarios respecto a la Institución del Ministerio Público y atender oportunamente todas las situaciones que no favorezcan la atención adecuada para las víctimas, ofendidos y público en general que acude a las instalaciones de la Fiscalía General, en busca de información relacionada con los asuntos de naturaleza penal originada por la comisión de los diversos delitos, en la que conlleva la búsqueda de personas presentadas ante el Ministerio Público, la búsqueda de áreas como la





Coordinación Central de Servicios Parciales y las instalaciones de la Coordinación de la Policía de Investigación Criminal con las que las víctimas u ofendidos se vinculan de manera directa para realizar diligencias procedimentales, así como la búsqueda de diversas Unidades de Investigación del Ministerio Público para dar trámite a sus carpetas de investigación; así también en la búsqueda de servicios específicos como la expedición de cartas de no antecedentes penales y actas por el extravío de documentos y la ubicación de Unidades de Investigación del Ministerio Público y otras unidades de la Fiscalía General de interés para los ciudadanos.

Que la desconcentración de las áreas operativas y administrativas que en los últimos años se ha generado en la Fiscalía General, a raíz de la reestructura organizacional implica tener áreas ubicadas en diferentes domicilios lo que genera un desplazamiento de los usuarios a diversos lugares y en su búsqueda, se manifiesta desinformación, gasto económico y pérdida de tiempo para usuarios. Es importante garantizar un contacto directo con los ciudadanos que acuden a las instalaciones de la Fiscalía General, que les reciba y escuche, que les oriente, y que en ese trato se manifieste la atención amable y empática, que dentro de esa atención se dé un acompañamiento de tal modo que el usuario sea recibido y tratado dignamente y en los casos es que deba ser canalizado, reciba información correcta que le permita la agilización de sus trámites, siendo que al ciudadano usuario se le deben respetar y garantizar sus derechos de acceso a la justicia; por lo contrario se busca erradicar toda discriminación hacia las personas, desatención oportuna y re victimización, siendo estos actos los principales detractores del respeto y credibilidad en las instituciones públicas.

Que en términos del Reglamento de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Morelos, es atribución del Fiscal General del Estado de conformidad con las disposiciones presupuestales, expedir en el ámbito de su competencia, las disposiciones jurídicas legalmente aplicables para la operación y funcionamiento de la Fiscalía General, conforme a la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Morelos, podrá emitir los acuerdos y demás disposiciones que rijan la actuación de las Unidades Administrativas que la integran.

Por lo anteriormente expuesto y fundado, tengo a bien expedir el siguiente:





ACUERDO 19/2016 DEL FISCAL GENERAL DEL ESTADO DE MORELOS POR EL QUE SE CREA EL MÓDULO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA DE LA FISCALÍA REGIONAL METROPOLITANA DE LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE MORELOS.

Artículo 1. El presente Acuerdo tiene por objeto crear el Módulo Central de Atención y Orientación Ciudadana de la Fiscalía General del Estado.

Artículo 2. El Módulo Central de Atención y Orientación Ciudadana, deberá impulsar una cultura de atención de calidad a la ciudadanía dentro de las áreas de la Fiscalía General, en las que se gestionan trámites y servicios.

Artículo 3. El Módulo Central de Atención y Orientación Ciudadana, estará supervisado por el servidor público que designe el Fiscal General del Estado a través de la Coordinación General de Órganos Auxiliares.

Artículo 4. El Módulo Central de Atención y Orientación Ciudadana, tendrá su ubicación en las instalaciones de la Fiscalía General y será de fácil acceso al público en general.

Artículo 5. El Módulo Central de Atención y Orientación Ciudadana, se organizará con los Recursos Humanos comisionados, equipo de cómputo, muebles, línea telefónica y otros que permita el presupuesto de la Fiscalía General.

Artículo 6. El Módulo Central de Atención y Orientación Ciudadana, gestionará ante la Dirección General de Sistemas e Información Criminológica, Dependencias gubernamentales competentes o Asociaciones Civiles, el diseño y elaboración de materiales informativos para el cumplimiento de su función.

Artículo 7. El Módulo Central de Atención y Orientación Ciudadana, para su funcionamiento, tendrá diverso material de apoyo como el organigrama de la Fiscalía General, Directorio interno con nombres de áreas y titulares, teléfonos, correos electrónicos, relación de Unidades de Investigación y Unidades Especializadas de Investigación ubicadas por Región y su ubicación, horarios laborales, mapas geográficos que indiquen la presencia de servicios institucionales y bases de datos electrónicas con información a fin a su objeto.





Artículo 8. El personal del Módulo Central de Atención y Orientación Ciudadana, por la naturaleza de sus funciones portará camiseta con logotipos y gafete oficiales, con la denominación “Atención y Orientación Ciudadana de Fiscalía General de Morelos”.

Artículo 9. De los lineamientos para el personal del Módulo Central de Atención y Orientación Ciudadana.

Recibir a las personas que visitan la Fiscalía General, presentarse e identificarse y estar a sus órdenes, interrogar sobre el motivo de la presencia del visitante y a partir de ahí podrá:

Acompañar directamente a la persona al lugar al que se dirige dentro del interior de la Fiscalía General.

Establecer comunicación telefónica con el servidor público competente para verificar algún dato que sirva para orientar al ciudadano, antes de canalizarlo a alguna área o Dependencia del Gobierno.

Proporcionar material informativo de servicios, áreas y sus direcciones, teléfonos horarios y nombre de servidores públicos, Ministerios Públicos titulares para generar certeza en la información.

Podrá proporcionar gafetes de color para identificar la presencia de las personas y el motivo de su visita o cualquier otro proceso para otorgar un mejor servicio.

Tratándose de casos en que las víctimas u ofendidos, así como sus familiares o cualquier otra persona, se encuentren en crisis emocional, de inmediato tendrán acercamiento y buscarán apoyo inmediato médico o psicológico correspondiente.

Canalizar a los usuarios a diferentes dependencias cuando los servicios o trámites sean competencia de otras Dependencias y podrá otorgar acompañamiento por diversos medios para garantizar la atención al solicitante.

Otros.





Artículo 10. El personal del Módulo Central de Atención y Orientación Ciudadana podrá aplicar encuestas a los ciudadanos en relación al servicio recibido, para detectar áreas de oportunidad y, en consecuencia, emprender acciones que permitan mejorar los servicios, prever actos irregulares para la atención del servicio.

Artículo 11. El personal del Módulo Central de Atención y Orientación Ciudadana, se conducirá con respeto, atención, empatía, amabilidad, cortesía, educación, servicio y calidez humana, sin distinción de personas y absoluto respeto a los derechos humanos, trato adecuado al público en general y a mujeres y niños.

Artículo 12. El Módulo Central de Atención y Orientación Ciudadana podrá tener enlaces en cada Fiscalía Regional o Especializada y en las diversas áreas de la Fiscalía General, para aplicar los modelos de atención ciudadana o los diagnósticos de atención que permitan reflejar el grado de atención y la implementación de medidas.

Artículo 13. El Módulo Central de Atención y Orientación Ciudadana, a través de su personal, podrá canalizar o acompañar a los usuarios víctimas u ofendidos e imputados o sus familiares a las áreas operativas y vincularlos con los servidores públicos que les brindarán atención.

Artículo 14. El Módulo Central de Atención y Orientación Ciudadana, aplicará el uso de tecnologías para la difusión de información orientativa de funciones, servicios y distribución de áreas de la fiscalía hacia la sociedad.

TRANSITORIOS

PRIMERO. El presente Acuerdo entrará en vigor al día hábil siguiente a la publicación en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" Órgano informativo del Gobierno del Estado de Morelos.

SEGUNDO. Se derogan todas aquellas disposiciones normativas de igual o menor jerarquía que se opongan o contravengan al presente Acuerdo.





TERCERO. El presente Acuerdo que crea el Módulo Central de Atención y Orientación Ciudadana, podrá ser modificado en cualquier momento, para mejor proveer el eficaz funcionamiento del Módulo.

CUARTO. La Coordinación General de Órganos Auxiliares será observador del funcionamiento del Módulo Central de Atención y Orientación Ciudadana que se crea mediante este Acuerdo.

QUINTO. Los Servidores Públicos que integran el Modulo Módulo Central de Atención y Orientación Ciudadana podrán recibir capacitación en atención ciudadana de calidad para generar los conocimientos y las herramientas necesarias.

SEXTO. Los Servidores Públicos y personal administrativo que no cumpla con las disposiciones del presente Acuerdo, será sujeto de la responsabilidad que resulte.

Dado en la Ciudad de Cuernavaca, Morelos a los veintinueve días del mes de septiembre de 2016.

EL FISCAL GENERAL DEL ESTADO DE MORELOS
M. EN D. JAVIER PÉREZ DURÓN
RÚBRICA.

