

ACUERDO 2/2011
POR EL QUE SE ESTABLECEN POLÍTICAS
DE ATENCIÓN AL PÚBLICO,
ESPECIALMENTE EN FAVOR DE LOS
GRUPOS VULNERABLES, EN LA
PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA
DEL ESTADO.



**PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO
DE GUANAJUATO, NÚMERO 154, SEGUNDA PARTE, DE FECHA 27 DE
SEPTIEMBRE DE 2011.**

ACUERDO 2/2011

**POR EL QUE SE ESTABLECEN POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO,
ESPECIALMENTE EN FAVOR DE LOS GRUPOS VULNERABLES, EN LA
PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL ESTADO**

Lic. Carlos Zamarripa Aguirre, Procurador General de Justicia del Estado de Guanajuato, en ejercicio de las facultades que me confieren los artículos 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 81 de la Constitución Política del Estado de Guanajuato; 13 fracción XII, 33 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato; 1, 2, 3, 4, 6, 7 fracción I, 21 fracción XII de la Ley Orgánica del Ministerio Público del Estado de Guanajuato; 2, 3, 4, 6 y 7 del Reglamento de la Ley Orgánica del Ministerio Público del Estado de Guanajuato; y

2

CONSIDERANDO

Los tiempos actuales demandan de las instituciones públicas la construcción y reforzamiento de la cultura de la atención a la ciudadanía integralmente considerada, sustentada en los principios de calidad, calidez, eficiencia, eficacia y oportunidad, a fin de que los ciudadanos puedan ejercitar adecuadamente y dentro del marco legal, sus derechos y exigir de la autoridad el cumplimiento de sus obligaciones.

La Procuraduría General de Justicia del Estado, como instancia estatal encargada, entre otras funciones, de representar los intereses sociales, así como de investigar y perseguir los delitos, debe organizarse a fin de estar en posibilidad de desplegar sus atribuciones bajo los principios rectores que le exige la delicada responsabilidad que le ha sido asignada. Para ello, debe estar en contacto directo y brindar atención adecuada y de calidad a la ciudadanía que por cualquier causa requiera los servicios o actuaciones de las diversas áreas que conforman dicha institución, con sujeción irrestricta a lo dispuesto en la legislación aplicable, bajo la visión insoslayable de actuar diligentemente en beneficio del interés público; que adquiere mayor sensibilidad y trascendencia tratándose de personas que integran grupos vulnerables.

En tal contexto, en la Procuraduría General de Justicia se está trabajando de manera intensiva en materia de atención a la ciudadanía, a fin de fortalecer el compromiso social, agilizar trámites en la recepción de denuncias y querrelas, brindar al usuario una atención directa y humana, reduciendo los tiempos de espera y, además, dando orientación a la comunidad, canalizándola a las unidades competentes y proporcionando el soporte jurídico correspondiente.

Ahora bien, para la comprensión y atención de los grupos vulnerables resulta necesario considerar la relación de los impactos y desenlaces de los sucesos que causan su vulnerabilidad con relación a la función ministerial, así como las medidas para evitar que estas condiciones se constituyan en determinantes para obstaculizar o impedir el acceso al sistema de procuración de justicia o, en su caso, a la restricción de sus derechos.

Para proteger a dichos grupos se hace necesario el establecimiento de instrumentos concretos, medidas y políticas específicas, bajo un esquema especial que denote el interés y el trabajo por superar las condiciones de desigualdad que les impide el ejercicio de sus derechos y libertades fundamentales, pues es compromiso de la Procuraduría General de Justicia del Estado propiciar el acceso al sistema de procuración de justicia para todas las personas y, especialmente, para quienes conforman los grupos más vulnerables de la sociedad, como los adultos mayores, niños y adolescentes, así como las personas con discapacidad, entre otros.

Así, a efecto de cumplir permanentemente con los principios que rigen a esta Institución, entre los que resaltan la buena fe, objetividad, certeza, unidad, imparcialidad, legalidad, probidad, profesionalismo, celeridad, eficiencia, eficacia y respeto a los derechos humanos, cuya finalidad es proporcionar una pronta, plena y adecuada procuración de justicia, es menester establecer las políticas básicas que guíen la actuación de los servidores públicos de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Guanajuato en materia de atención ciudadana, dentro de los diversos aspectos de la función que desempeñan.

Por lo anteriormente expuesto, con fundamento en las disposiciones constitucionales y legales previamente referidas, se emite el siguiente:

ACUERDO 2/2011

POR EL QUE SE ESTABLECEN POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, ESPECIALMENTE EN FAVOR DE LOS GRUPOS VULNERABLES, EN LA PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL ESTADO

CAPÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

4

Objeto

Artículo Primero. El presente Acuerdo tiene por objeto expedir las políticas generales de atención al público que permitan promover la consolidación de una cultura de servicio humanista, cálido y de calidad, que garantice el ejercicio pleno de derechos, el respeto a la dignidad de las personas y el apego a la legalidad, con igualdad de oportunidades para acceder a la procuración de justicia y demás servicios que brinda la Institución.

Bases del servicio institucional

Artículo Segundo. Los programas y acciones institucionales de atención al público y, especialmente a los grupos vulnerables, tendrán como sustento las políticas que se contemplan en el presente Acuerdo, así como los valores institucionales de la Procuraduría General de Justicia y el marco jurídico que le rige.

CAPÍTULO SEGUNDO POLÍTICAS GENERALES DE ATENCIÓN

Políticas

Artículo Tercero. Son políticas generales de atención al público:

- I. Brindar atención cordial, respetuosa de derechos, absteniéndose de realizar cualquier tipo de acción u omisión que discrimine o lesione la dignidad o integridad de la ciudadanía, así como cualquier acto que atente contra la moral y la ética en el servicio público;

- II. Proporcionar al público de manera ágil y oportuna, los trámites y servicios pertinentes, evitando dilaciones innecesarias, dando prioridad a los casos urgentes y a los grupos vulnerables;
- III. Disponer de atención justa, equitativa y orientada a lograr efectiva igualdad en el acceso a la procuración de justicia, basada en la ecuanimidad y objetividad, ponderando las circunstancias personales, familiares y sociales de cada individuo;
- IV. Ofrecer a la ciudadanía información, asesoría y orientación y, en su caso, canalizar a los interesados a las áreas o instituciones competentes, gestionando su atención, en tanto sea posible.
- V. Propiciar un ambiente de calidez y confiabilidad, a través de un trato amable, discreto, cercano e individualizado que permita establecer vínculos de seguridad e interés; y
- VI. Brindar la atención en espacios e instalaciones dignas y adecuadas, acorde a la disponibilidad institucional.

Implementación de las políticas

Artículo Cuarto. Cada una de las áreas que integran la Procuraduría General de Justicia habrá de establecer medidas específicas, atendiendo a sus condiciones y atribuciones, que tengan como propósito implementar las políticas generales de atención.

Ambiente e instalaciones

Artículo Quinto. Los servidores públicos coadyuvarán en el mantenimiento digno y adecuado de las instalaciones en que presten sus servicios, conservándolas en buen estado, con el mobiliario y señalética pertinente, así como en las condiciones higiénicas y de seguridad apropiadas.

Atención de víctimas y ofendidos

Artículo Sexto. La Subprocuraduría de Atención Integral Especializada, a través de la Coordinación de Atención a Víctimas del Delito, fomentará el fortalecimiento de la implementación y cobertura de la atención y protección a las víctimas u ofendidos de los delitos, particularmente para grupos vulnerables.

CAPÍTULO TERCERO POLÍTICAS ESPECIALES DE ATENCIÓN A GRUPOS VULNERABLES

Sección Primera Disposiciones Generales

Grupos vulnerables

Artículo Séptimo. Son grupos vulnerables aquellos que por circunstancias de origen étnico, género, edad, estado de salud, discapacidad, entorno socioeconómico o cualquier otra circunstancia, se encuentran en una situación de desigualdad o indefensión para hacer valer sus derechos.

Atención particularizada

Artículo Octavo. Los servidores públicos adoptarán las medidas necesarias, a fin de brindar apoyo y atención particularizada a las personas que integren los grupos vulnerables, valorando sus condiciones especiales y personales, permanentes o transitorias, a fin de que se apliquen en su favor las políticas de atención descritas en el presente Acuerdo.

Asimismo, procurarán adoptar medidas que prevengan y eviten su victimización y discriminación, y respeten su dignidad.

Instrumentos internacionales

Artículo Noveno. Se asumirán medidas para lograr que los derechos y prerrogativas que contemplan los instrumentos internacionales a favor de las personas que integren grupos vulnerables se apliquen efectivamente y accedan plenamente a la procuración de justicia.

Vínculos de coordinación

Artículo Décimo. Se podrán establecer vínculos de coordinación con asociaciones integradas por personas pertenecientes a los grupos vulnerables, con la finalidad de acercar la información, apoyos y políticas institucionales motivo de este Acuerdo a una mayor cantidad de usuarios.

Sección Segunda Disposiciones Particulares

Atención a mujeres

Artículo Décimo Primero. Tratándose de mujeres que se encuentren en situación de violencia en razón de género o en estado de gravidez, los servidores públicos prestarán atención especialmente sensible, rápida y eficiente. Se procurará contar con personal capacitado para ello, asumiéndose las medidas atinentes.

Atención a menores y adolescentes

Artículo Décimo Segundo. Tratándose de menores y adolescentes, los servidores públicos proporcionarán de manera urgente y prioritaria la atención para la defensa de sus derechos o para que, en su caso, se evite se les causen daños, canalizándoles de forma inmediata a las instancias competentes.

Atención a adultos mayores

Artículo Décimo Tercero. Se procurará brindar atención preferencial, pronta y respetuosa a los adultos mayores, asistiéndoles con equipamiento apropiado para su desplazamiento y espera, en caso de que así lo requieran y promoviendo el respeto por sus derechos.

Atención a personas con discapacidad física

Artículo Décimo Cuarto. Se garantizará el acceso a los espacios físicos de aquellas personas con limitaciones motrices a través de la modificación de la estructura de los inmuebles, con el establecimiento de rampas y antiderrapantes, o, en su caso, mediante la dotación de mobiliario de apoyo especializado.

Asimismo, las oficinas se deberán organizar permitiendo que en las áreas de atención al público sea posible el apropiado desplazamiento de las personas que requieran el auxilio de instrumentos mecánicos.

Se contará con espacios para espera y descanso de la ciudadanía, priorizando su utilización por parte de las personas que formen parte de los grupos vulnerables y, en caso de que éstos resulten insuficientes se adoptarán las medidas transitorias pertinentes.

Para el caso de que no sea posible realizar los cambios a la infraestructura o proveer de los elementos pertinentes, se adoptarán las medidas transitorias para allanar las circunstancias y permitir el acceso al sistema de procuración de justicia a los grupos vulnerables ocasionándoles las menores incomodidades y propiciándoles el mayor apoyo posible.

Atención a personas con imposibilidad o dificultad de traslado

Artículo Décimo Quinto. Cuando se tenga noticia de que a alguna persona, por cuestiones físicas o de salud, le sea imposible trasladarse a las instalaciones en que los servidores públicos ejerzan sus funciones, éstos se trasladarán hasta el lugar en que aquélla se encuentre a fin de practicar las diligencias necesarias. En el caso de personas con problemas de traslado, se gestionarán los medios para facilitárselo y lograr su presencia, en el caso de que ésta fuese indispensable.

Asimismo, se rediseñarán los procesos a efecto de disminuir los trámites en que sea necesaria la presencia de las personas con dificultad o imposibilidad de desplazamiento autónomo y se les mantendrá informados sobre el avance de las indagatorias, en términos de la normativa aplicable.

Atención a personas ignorantes, analfabetas o en situación de pobreza

Artículo Décimo Sexto. Los servidores públicos adoptarán medidas de atención a las personas excluidas de los sistemas de educación, analfabetas o en notoria ignorancia, así como a aquellas que se encuentren en situación de pobreza a fin de que dichas condiciones no constituyan limitantes para acceder al sistema de procuración de justicia, asegurándose de que comprendan los alcances de las disposiciones legales y los derechos y obligaciones que éstas confieren.

Atención en lengua distinta al español

Artículo Décimo Séptimo. Para el caso de personas que no hablen español, sean sordomudos que no sepan leer o escribir se adoptarán medidas para asignarles intérpretes, traductores o proporcionarles los medios para entablar comunicación de forma eficiente.

Atención a grupos indígenas

Artículo Décimo Octavo. Tratándose de personas pertenecientes a pueblos indígenas, los servidores públicos tomarán medidas para brindar atención respetando sus usos, costumbres y cultura, sin trasgredir el marco jurídico aplicable.

Asimismo, se implementarán programas de difusión dirigidos a las poblaciones indígenas, para dar a conocer el funcionamiento y la labor de la Institución y fomentar la prevención del delito.

Atención a migrantes

Artículo Décimo Noveno. Para el caso de personas migrantes, los servidores públicos les orientarán respecto del ejercicio de sus derechos, otorgándoles atención oportuna y canalizándolos, en su caso, a las instituciones correspondientes nacionales o extranjeras.

CAPÍTULO CUARTO RESPONSABILIDAD

Observación, aplicación y vigilancia

Artículo Vigésimo. Las políticas contenidas en el presente Acuerdo son de observancia vinculante para todos los servidores públicos de la Procuraduría General de Justicia del Estado, quienes son responsables de cumplirlas y aplicarlas en su actuación y atención a la sociedad, particularmente en favor de quienes forman parte de grupos vulnerables. La vigilancia de dicho actuar corresponde a los Subprocuradores, Coordinadores y Directores, en el ámbito de su competencia.

Responsabilidad Administrativa

Artículo Vigésimo Primero. Los servidores públicos de la Procuraduría General de Justicia del Estado serán sujetos de procedimiento de responsabilidad administrativa por el incumplimiento de este Acuerdo, en términos de la Ley Orgánica del Ministerio Público del Estado de Guanajuato, su Reglamento y la Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Guanajuato y sus Municipios, sin perjuicio de las demás responsabilidades que en su caso resulten procedentes.

TRANSITORIOS

Vigencia

PRIMERO. El presente Acuerdo entrará en vigor el día primero de agosto del año en curso.

Plazo para el establecimiento de medidas específicas

SEGUNDO. Las áreas de la Procuraduría diseñarán y establecerán las medidas específicas para la implementación de políticas de atención ciudadana, a que se refiere el Artículo Cuarto del presente Acuerdo, dentro de los treinta días siguientes a su entrada en vigor.

Plazo para la dotación de recursos

TERCERO. La Dirección General de Administración llevará a cabo las acciones necesarias con la finalidad de dotar a las distintas áreas de la Procuraduría, de los recursos materiales y, en su caso, las adecuaciones estructurales que permitan la ejecución de las políticas de atención al público, dentro de los noventa días siguientes a la entrada en vigor del presente Acuerdo.

Verificación y seguimiento del cumplimiento

CUARTO. La Coordinación de Calidad será la responsable de verificar el cumplimiento del presente Acuerdo y de sus avances, además de coadyuvar a que se alcance eficazmente su objetivo.

Lo anterior fue dispuesto y expedido en el complejo Miguel Hidalgo y Costilla, de la Procuraduría General de Justicia del Estado, sito en la ciudad de Guanajuato, Guanajuato, a los veinticinco días del mes de julio del año dos mil once.

EL PROCURADOR GENERAL DE JUSTICIA DEL ESTADO.

LIC. CARLOS ZAMARRIPA AGUIRRE.