"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

REGLAMENTO INTERIOR DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN DEL H. AYUNTAMIENTO DE TEOLOYUCAN, ESTADO DE MÉXICO.

TITULO PRIMERO

CAPITULO UNICO

DISPOSICIONES GENERALES

Este reglamento tiene como objetivo establecer las bases para el adecuado funcionamiento del Área de Gestión y Vinculación del Municipio de Teoloyucan, Estado de México, garantizando la eficiencia, transparencia y calidad en el servicio a la ciudadanía.

ARTICULO 1.- El presente reglamento es de observancia obligatoria para todo el personal adscrito al Área de Gestión y Vinculación del Municipio de Teoloyucan

ARTICULO 2.- El Área de Gestión y Vinculación es la encargada de fungir como enlace entre la ciudadanía y las diferentes dependencias municipales, facilitando la recepción, canalización y seguimiento de solicitudes, quejas, sugerencias y trámites.

ARTÍCULO 3. Los principios rectores del Área de Gestión y Vinculación son:

* Calidad: Brindar un servicio excelente, buscando siempre la satisfacción del ciudadano.

* Eficiencia: Optimizar los recursos y tiempos de respuesta.

* Transparencia: Actuar con honestidad y claridad en todos los procesos.

* Responsabilidad: Asumir los compromisos y consecuencias de nuestras acciones.

* Igualdad y No Discriminación: Atender a todos los ciudadanos sin distinción alguna.

* Respeto: Mantener un trato cordial y considerado hacia los ciudadanos y compañeros de trabajo.

TITULO SEGUNDO

CAPITULO UNICO

DE LA COMPETENCIA Y ORGANIZACION.

ARTICULO 4.- La Dirección tiene a su cargo el despacho de los asuntos que le correspondan de acuerdo a lo establecido en el reglamento Interno del Municipio de Teoloyucan, las leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y convenios que emita el Presidente Municipal, y demás disposiciones normativas que establezcan atribuciones para esta dependencia.

ARTÍCULO 5.- Para el despacho de los asuntos y el desempeño de las atribuciones que le competen a la Dirección contará con la siguiente estructura orgánica:

I. Director Ejecutivo de Gestión y Vinculación

a) Auxiliares administrativos

TITULO TERCERO

CAPITULO I

DEL DIRECTOR O DIRECTORA

ARTICULO 6.- Al frente de la Dirección habrá un (a) Director (a), quien se auxiliará del personal adscrito al área y tendrá las siguientes atribuciones para el despacho de los asuntos de su competencia.

I. Establecer, dirigir y controlar las políticas generales de la Dirección, en términos de la legislación aplicable;
II. Formar parte activa en el diagnóstico, programación, ejecución y pronósticos de las actividades a realizar en la Dirección
III. Desarrollar el trabajo de la Dirección, en forma interdisciplinaria a fin de mejorar la atención y bienestar de la población;

IV. Entregar en tiempo y forma la información que solicitan las áreas, así como la información que se solicita por medio de la plataforma SAIMEX.
V. Trabajar en coordinación con las áreas, unidades administrativas o dependencias, organismos descentralizados del H. Ayuntamiento de Teoloyucan
VI. Las demás que la normatividad vigente le confiera.

CAPITULO II

DE LOS O LAS AUXILIARES ADMINISTRATIVOS.

ARTICULO 7.- Compete a las o los auxiliares administrativos de la Dirección las siguientes funciones:

I. Llevar correctamente el área administrativa de la dirección
II. Atender de manera amable y eficiente a los ciudadanos que acudan a solicitar información o realizar algún trámite.
III. Recibir, registrar y clasificar las solicitudes, quejas, sugerencias y trámites ciudadanos.
IV. Orientar a los ciudadanos sobre los requisitos y procedimientos necesarios para cada trámite o servicio.
V. Canalizar las peticiones ciudadanas a la dependencia municipal correspondiente en un plazo no mayor a 24 horas hábiles.
VI. Dar seguimiento a las peticiones hasta su resolución, informando al ciudadano sobre el avance de su solicitud.
VII. Mantener actualizado el sistema de registro de peticiones ciudadanas.
VIII. Elaborar informes periódicos sobre las actividades del área.
IX. Colaborar en la mejora continua de los procesos de atención ciudadana.

ARTICULO 8.- Cada puesto dentro del Área de Gestión y Vinculación tendrá funciones específicas detalladas en su descripción de puesto correspondiente, las cuales complementan las funciones generales establecidas en el artículo anterior.

TITULO CUARTO

CAPITULO UNICO

DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

ARTICULO 9.- La atención al ciudadano se realizará de forma presencial, vía telefónica o por medios electrónicos habilitados para tal fin.

ARTÍCULO 10.- El horario de atención al público será el establecido por el H. Ayuntamiento de Teoloyucan, el cual deberá estar visible en las instalaciones del Área de Gestión y Vinculación.

ARTÍCULO 11.- Todo el personal deberá dirigirse a los ciudadanos con respeto y profesionalismo, utilizando un lenguaje claro y conciso.

ARTÍCULO 12.- Se deberá garantizar la confidencialidad de la información personal de los ciudadanos, conforme a la normatividad vigente en materia de protección de datos personales.

ARTÍCULO 13.- En caso de que un ciudadano presente una actitud agresiva o irrespetuosa, el personal deberá mantener la calma y, de ser necesario, solicitar apoyo del personal de seguridad o de su superior jerárquico.

ARTÍCULO 14.- Se establecerá un sistema de registro de todas las interacciones con los ciudadanos, incluyendo fecha, hora, tipo de atención, nombre del ciudadano (opcional), descripción de la solicitud o trámite y dependencia a la que se canalizó.

TITULO QUINTO

CAPITULO UNICO

DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA Y SEGUIMIENTO

Artículo 15.- El Área de Gestión y Vinculación se compromete a dar acuse de recibido a todas las solicitudes en un plazo máximo de 24 horas hábiles.

Artículo 16.- Una vez canalizada la solicitud, la dependencia responsable deberá emitir una respuesta en un plazo no mayor a 10 días hábiles, salvo casos excepcionales que requieran mayor tiempo, lo cual deberá ser notificado al ciudadano y al Área de Gestión y Vinculación.

Artículo 17.- El Área de Gestión y Vinculación realizará un seguimiento constante de las solicitudes, contactando a las dependencias involucradas para agilizar los procesos y al ciudadano para informarle sobre el estatus de su petición.

Artículo 18.- En caso de que una solicitud no sea atendida en los plazos establecidos, el Área de Gestión y Vinculación deberá escalar el caso a su superior jerárquico para tomar las medidas correctivas necesarias.

TITULO SEXTO

CAPÍTULO I

DE LOS REPORTES Y EVALUACIÓN

ARTÍCULO 19.- El Área de Gestión y Vinculación generará informes mensuales sobre el número de solicitudes atendidas, tipos de trámites, tiempos de respuesta, nivel de satisfacción ciudadana y áreas de oportunidad.

ARTÍCULO 20.- Se implementarán encuestas de calidad del servicio de manera periódica para evaluar la calidad del servicio y retroalimentar al personal.

ARTÍCULO 21.- Los resultados de los informes y encuestas serán utilizados para identificar áreas de mejora y establecer planes de acción para optimizar la atención ciudadana.

CAPÍTULO II

DE LAS SANCIONES

ARTÍCULO 22.- El incumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente reglamento por parte del personal del Área de Gestión y Vinculación será motivo de las sanciones administrativas correspondientes, de acuerdo con la normatividad aplicable en el Municipio de Teoloyucan y las leyes laborales vigentes.

CAPÍTULO III

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 23.- Las situaciones no previstas en el presente reglamento serán resueltas por la Dirección General del H. Ayuntamiento de Teoloyucan, previa consulta con la Jefatura del Área de Gestión y Vinculación.

ARTÍCULO 24.- El presente reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta Municipal de Teoloyucan.