

MTRA. ROCÍO MORENO MENDOZA, SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 92 PÁRRAFO PRIMERO DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE QUINTANA ROO; 3º, 19 FRACCIÓN II, 21, 23, 30 FRACCIONES III Y VII, Y 32 FRACCIONES I, XXIV Y XXXI DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO; 21, 22 FRACCIONES IV, IX, XIX, XX Y XXII DE LA LEY PARA EL DESARROLLO SOCIAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO; 7 fracción VII DE LA LEY DEL PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO; 4 Y 11 FRACCIONES I, IV, XVII, XXVIII, XXIX y XXXVIII DEL REGLAMENTO INTERIOR DE ESTA SECRETARÍA; EN CUMPLIMIENTO DE LO SEÑALADO EN EL ARTÍCULO TERCERO TRANSITORIO DE LOS “LINEAMIENTOS PARA REGULAR EL PROCESO DE ATENCIÓN DE LAS DEMANDAS CIUDADANAS EN LAS AUDIENCIAS PÚBLICAS DEL EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO”, PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO EL DÍA TRES DE DICIEMBRE DE 2021; HE TENIDO A BIEN EXPEDIR EL SIGUIENTE:

“MANUAL DE OPERACIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN EN LAS AUDIENCIAS PÚBLICAS DEL EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO”

I. Introducción: La sociedad quintanarroense tiene, como uno de sus derechos establecidos en la Constitución Política del Estado de Quintana Roo, el Derecho de petición, plasmado en el artículo 17 y que al mismo tiempo genera la obligación de las y los servidores públicos, de atender toda demanda que de manera respetuosa y por escrito se le requiera en el ámbito de su competencia. Y es en este sentido, que las Audiencias Públicas se han convertido en el espacio idóneo para esta comunicación directa entre sociedad y gobierno para la búsqueda de alternativas de solución a las solicitudes ciudadanas, como lo establecen los Lineamientos para Regular el Proceso de Atención de las Demandas Ciudadanas en las Audiencias Públicas del Ejecutivo del Estado de Quintana Roo, publicados en el Periódico Oficial del Estado del Quintana Roo, con fecha 03 de diciembre de 2021 y de los cuales se deriva el presente Manual.

Para lograr el pleno desarrollo de estos diálogos y alcanzar los objetivos de las Audiencias Públicas, es necesario establecer los mecanismos precisos de realización de las mismas en las cuales participan varios entes de gobierno. Es este el motivo de plasmar en un manual de operación, las responsabilidades que cada actor debe asumir.

II. Objetivo: El presente manual tiene como objetivo establecer el funcionamiento de las Audiencias Públicas. En tal aspecto, este documento describe en cada uno de sus apartados, los procedimientos que permitirán la operación oportuna de la estrategia, definiendo las tareas a cumplir por las y los servidores públicos en el ámbito de su competencia y participación.

III Definiciones:

Para efectos del Manual se entenderá por:

1. **Acceso:** Mecanismo mediante el cual se autoriza el ingreso de las y los asistentes a la audiencia pública.
2. **Asunto:** Al Tema que manifiesta el ciudadano para tratar con el Gobernador o los Titulares de las Dependencias;
3. **Atención:** Al proceso de seguimiento que las instituciones realizan para dar solución al asunto una vez que aparece en el sistema y que se comunica al ciudadano;
4. **Audiencia Pública:** Al evento organizado por la SEDESO dentro de los once municipios de Quintana Roo, en el que asiste el Ejecutivo del Estado, así como los titulares de las Dependencias, Organismos Desconcentrados, y Entidades de la Administración Pública

Paraestatal del Gobierno del Estado, con la finalidad de dar atención a las peticiones de la ciudadanía;

5. **Ayuntamiento:** Gobierno de orden municipal con el cual se gestionan y acuerdan requerimientos para los eventos de audiencias y registros;
6. **Convocatoria:** Al medio por el cual se emite el anuncio para que se concurra a un evento, lugar y hora determinados;
7. **Dependencias:** A las Secretarías señaladas en el artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo;
8. **Ejecutivo del Estado:** Al Titular del poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo.
9. **Enlace:** Al servidor público que es nombrado por el titular de la Dependencia, Entidad u Organismo Desconcentrado de la Administración Pública Estatal para representar a la misma en las reuniones previas de Audiencias Públicas que se requiera de su participación, de nivel subsecretario o equivalente con facultad de toma de decisiones;
10. **Entidades:** A los Organismos descentralizados del Gobierno del Estado que participan en las Audiencias Públicas para atención de asuntos relacionados con su ámbito de atribución;
11. **Operativo:** Al Servidor Público de la Dependencia, Entidad u Organismo Desconcentrado de la Administración Pública Estatal participante en las Audiencias Públicas que se encarga del seguimiento en el sistema de los asuntos registrados durante las audiencias;
12. **Pases:** Documentos o dispositivos para dar acceso a los eventos de Audiencias Públicas.
13. **Personal Staff:** Las y los Servidores Públicos que se encargan de coordinación, apoyo técnico y logístico antes, durante y posterior la Audiencia.
14. **Registro:** A la anotación de datos personales que los ciudadanos proporcionan para que se facilite el contacto permanente sobre el seguimiento de sus asuntos;
15. **Respuesta:** A la obligación de las Dependencias a comunicar de manera afirmativa o negativa la petición del ciudadano;
16. **SEDESO:** A la Secretaría de Desarrollo Social del Estado de Quintana Roo;
17. **Sistema:** Al sistema informático que permite almacenar y procesar información de los ciudadanos y el seguimiento de los asuntos por parte de las Dependencias;
18. **Solicitantes:** A las personas que acuden al Registro para participar en la Audiencia Pública;
19. **Tarjetas de Respuesta:** Tarjetas con información de los Solicitantes, sus asuntos y Respuestas, generada por cada dependencia para apoyo del Ejecutivo del Estado.
20. **Turno:** Al número consecutivo que le será otorgado por un sistema digital al momento de registrarse.

DISPOSICIONES GENERALES

IV Pases:

1. Serán entregados oportunamente a los Enlaces de las Dependencias en las fechas, horarios y lugares que la coordinación indique.
2. Los Pases adicionales que se justifique su autorización deberán ser requeridos de manera oficial y con la antelación suficiente.

V Acceso a la zona de módulos de audiencia:

1. Con la excepción del Ejecutivo del Estado, la autoridad municipal y los titulares de las Dependencias, todos y sin distinción, deberán portar y presentar su Pase de acceso, hoja de registro o pase de acompañante, según sea el caso.

VI Alimentos y bebidas:

1. Se podrá ingresar bebidas en envases individuales (agua, café, refrescos, jugos).

2. El consumo de alimentos será en un espacio específico fuera del área de atención a solicitantes de audiencia.

VII. Mecánica de Operación y Seguimiento de las solicitudes.

COORDINACIÓN GENERAL DEL EVENTO

1. La SEDESO será la responsable de la organización y coordinación de las Audiencias Públicas. Considerando la administración del sistema web, la calendarización de eventos, la convocatoria de solicitantes y servidores públicos, el registro previo de solicitantes, la revisión y cumplimiento de protocolos, así como la realización misma de los eventos.
2. Para la realización del registro y los eventos de Audiencias Públicas, la SEDESO concertará con el Ayuntamiento anfitrión, los espacios y requerimientos que pudiera aportar la autoridad municipal.

VIII. Registro:

1. La SEDESO realizará la convocatoria a la población para los eventos de Registro, informando fecha, hora y lugar en el que se desarrollará el mismo.
2. El Registro se podrá efectuar en fecha previa a la Audiencia Pública determinada y, de ser necesario, el mismo día de la Audiencia Pública.
3. El Registro es personal y en caso de requerir ser asistido por alguna necesidad de salud o discapacidad, se permitirá el acceso de acompañante con un Pase de acceso adicional al del (la) solicitante.
4. Los Solicitantes recibe un documento de registro de sus asuntos y un documento adicional de encuesta para conocer su grado de satisfacción en la atención recibida en la Audiencia Pública.
5. La información registrada tanto de los Solicitantes como de los asuntos que se planteen, serán turnados vía sistema a los usuarios de las Dependencias participantes para su atención.

IX. Acceso de solicitantes y su participación en la Audiencia Pública:

1. Los solicitantes tendrán acceso al evento el día de la Audiencia Pública, desde una hora antes de la llegada del Ejecutivo del Estado y lo harán presentando su documento de registro en el área de ingreso.
2. En el caso de los acompañantes ingresarán presentado su pase de correspondiente.
3. El Pase de acompañante solo les permite el acceso y acompañamiento de la persona a asistir, más no podrán participar en la audiencia o realizar gestión alguna.

ASISTENCIA DIRECTA DEL EJECUTIVO ESTADO

1. Para la atención directa por parte del Ejecutivo del Estado durante los eventos, el personal de la Secretaría Particular del Ejecutivo, quienes se encarguen de sus giras y su seguridad personal, serán los responsables en coordinación estrecha con la SEDESO.

PROTOCOLOS DE SEGURIDAD

1. Para resguardar la seguridad de los asistentes y del Ejecutivo del Estado, las Dependencias responsables de la seguridad pública y protección civil, se encargarán de establecer y llevar a cabo los protocolos correspondientes, mismos que deberán cumplir todos y cada uno de los participantes en los eventos.

2. El personal de la Coordinación de Ayudantía y de la SEDES, serán los responsables de revisar y autorizar el acceso de Solicitantes y servidores públicos.

DESARROLLO DEL EVENTO

X Modalidades de los eventos.

1. **Presencial.** Se realizarán con asistencia personal del Ejecutivo del Estado, los Solicitantes, los titulares de las Dependencias y servidores públicos que correspondan, cumpliendo las disposiciones establecidas con anterioridad.
2. **A distancia.** Se realizarán cuando las condiciones sanitarias o de otra índole no permitan un evento presencial.
 - a) Se efectuarán con uso de tecnología de comunicación como videoconferencias u otras plataformas para que el Ejecutivo del Estado y los titulares de las Dependencias, atiendan a distancia a los Solicitantes.
 - b) La variante será en el evento de Audiencia Pública que se realizaría en un recinto adecuado para la comunicación, privacidad de atención y seguridad de los Solicitantes, teniendo los mismos protocolos de acceso.
 - c) En el caso del Registro de Solicitantes, mantiene el esquema establecido.

ATENCIÓN DIRECTA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO

1. La Coordinación de Giras del Ejecutivo del Estado, se encargará de conducir el evento en el desarrollo de los puntos establecidos en el programa por la SEDES.
2. De acuerdo a sus Turnos, las primeras 100 personas registradas en el sistema, serán atendidas directamente por el Ejecutivo del Estado, de manera individual o en grupos afines, según su temática y con apoyo de las Tarjetas de Respuesta, así como de los titulares de las Dependencias; mientras que los Solicitantes con registros subsecuentes serán atendidos por los titulares y/o Enlaces de las Dependencias en los módulos correspondientes.
3. A la salida del recinto del evento, se invitará a los Solicitantes a responder de manera anónima y depositar su encuesta de satisfacción relativa a la atención que se les brindó.

LOGÍSTICA Y MONTAJE

1. La SEDES supervisará que la Dirección de Servicios Generales del Gobierno del Estado, apoye en la logística necesaria para los eventos, así como el montaje y desmontaje de mobiliario, equipo, escenografía y demás requerimientos.

SERVIDORES PÚBLICOS

XI Responsabilidades:

1. Los titulares de las Dependencias estatales participantes en Audiencias Públicas, asistirán al Ejecutivo del Estado en la atención de los solicitantes, la respuesta y solución de los Asuntos planteados en las Audiencias Públicas.
2. Cada dependencia deberá designar un Enlace y Operativo:
 - a) El Enlace deberá ser nivel de subsecretario o equivalente con facultad para la toma de decisiones y representatividad de su Dependencia.
 - b) El Operativo se encargará de la atención y seguimiento en el sistema de Audiencias Públicas de los Solicitantes, sus Asuntos y el estatus de los mismos.

3. Los Enlaces serán responsables de generar las Tarjetas de Respuesta de su ámbito de competencia y entregarlas a la SEDESOC para el apoyo del Ejecutivo del Estado en la atención de Solicitantes durante la Audiencia Pública, amén de ser asistido por los titulares de las Dependencias.

XII Acreditación para acceso:

1. Cada Dependencia deberá acreditar a su titular y enlace u otro servidor público para asistir a la audiencia.
2. Les serán otorgados los Pases de acceso para las Dependencias, con base en el punto anterior y únicamente el titular accederá de forma directa.
3. Sólo en caso evidentemente justificable y a consideración de la SEDESOC, podrá otorgarse uno o los Pases de acceso para la Dependencia correspondiente.
4. En el caso de los Ayuntamientos, se les otorgarán los intransmisibles de acceso mínimos necesarios.

XIII Acceso:

1. Los Enlaces y Operativos de las Dependencias, tendrán acceso desde una hora antes de la llegada del Ejecutivo del Estado y lo harán portando y/o presentando sus intransmisibles.
2. Los titulares tendrán acceso directo.

XIV Asistencia a la audiencia:

1. Se hará un registro de asistencia y horario de llegada de los servidores públicos de las Dependencias para la apertura oportuna de los módulos de atención al público.

XV Atención a solicitantes:

1. Los módulos de atención de cada Dependencia deberán tener por lo menos a un responsable de atención a los solicitantes.
2. Los Enlaces deberán informar con oportunidad las respuestas de los turnos que competen a su dependencia y que corresponden a los 100 solicitantes que atiende directamente el Ejecutivo del Estado. Los titulares deberán tener pleno conocimiento de los temas para auxiliar al Ejecutivo del Estado en la atención de los mismos.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

XVI Acreditación para acceso:

1. La SEDESOC entregará con oportunidad al área encargada de coordinar la comunicación oficial, los Pases mínimos necesarios para medios de comunicación, prensa escrita y gráfica, cuando así corresponda.
2. El área encargada de coordinar la comunicación oficial, será quien acredite y controle los Pases para medios de comunicación, prensa escrita y gráfica.

XVII Acceso:

1. Las personas acreditadas como medios de comunicación, deberán portar y presentar el Pase correspondiente para acceso.
2. El horario para ingreso de medios de comunicación será preferentemente media hora previo a la llegada del Ejecutivo del Estado y no antes, pero si después en su caso.

PERSONAL STAFF

XVIII Acreditación y acceso:

1. Les serán otorgados los Pases necesarios a las y los servidores públicos encargados de atender la logística, seguridad, registro, accesos y protocolos del evento.

2. Para ingresar obligatoriamente deberán portar y en su caso presentar sus Pases.
3. Tendrán acceso de acuerdo a sus tareas y funciones, en los horarios pertinentes para cada caso.

TRANSITORIOS

PRIMERO. - El presente manual de operación entrará en vigor a partir del día siguiente de su publicación y mantendrá su vigencia en tanto no sea modificado o abrogado.

SEGUNDO.- Para lo no previsto en el mismo, se observará lo que disponga la Secretaría de Desarrollo Social del Estado de Quintana Roo en uso de sus facultades y sin contravenir a las disposiciones establecidas en los “Lineamientos para Regular el Proceso de Atención de las Demandas Ciudadanas en las Audiencias Públicas del Ejecutivo del Estado de Quintana Roo, el presente Manual de Operación para la Participación en las Audiencias Públicas del Ejecutivo del Estado de Quintana Roo” y la demás normativa aplicable.

Chetumal, Quintana Roo, a los veinte días del mes de diciembre de dos mil veintiuno.

**LA SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL
DEL ESTADO DE QUINTANA ROO
MTRA. ROCÍO MORENO MENDOZA**