

Eje 2. Promover un Gobierno Abierto. Mecanismos de Participación ciudadana.

Oficina de Atención Ciudadana del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos.

La Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos tiene como objeto coadyuvar a la aplicación de la Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos, mediante actividades tendientes a vigilar, controlar y supervisar las actividades y operaciones industriales y comerciales, que se realicen con armas de fuego, municiones, explosivos, artificios pirotécnicos y sustancias químicas, en toda la República Mexicana, a través de la expedición de permisos generales, ordinarios y extraordinarios, a cuyas cláusulas se sujetarán las personas físicas o morales, de carácter público o privado, que lo soliciten.

Para lo cual la Oficina de Atención Ciudadana tiene diversos mecanismos a través de los cuales entabla comunicación con los ciudadanos, para resolver sus dudas, inconformidades y reorientar los servicios, trámites o atención que se proporcionan en sus instalaciones

A. Atención personal en los módulos que integran la Oficina, por personal perteneciente al Registro Federal de Armas de Fuego.

Esta atención consiste en una recepción de la ciudadanía que arriba a las oficinas del Registro, donde inicialmente se revisa el trámite que van a realizar y la documentación con que cuentan, motivo de la visita; posteriormente se les orienta en caso de que falte algún documento necesario para el trámite. Por último se resuelven sus dudas respecto a los plazos del trámite que realizaron, los límites que contemplan los permisos o actividades relacionadas a la adquisición de armamento o manejo de explosivos.

B. Encuestas de satisfacción en la atención, aplicadas a las personas asistentes al Módulo de Atención al Público de esta Dirección General.

Encuestas de satisfacción en la atención, aplicadas a las personas asistentes al Módulo de Atención al Público de esta Dirección General; el propósito de citadas encuesta es que las personas usuarias de los trámites y servicios que presta esta dependencia expresen su opinión respecto a la calidad en el servicio que reciben, obteniéndose así, la retroalimentación necesaria para mejorarla, para lo cual se aplica el procedimiento siguiente:

- a. Las encuestas son colocadas en las ventanillas del módulo de atención al público.
- b. El personal que atiende las referidas ventanillas invita a las personas que asisten a realizar las gestiones correspondientes a los trámites y servicios que presta esta Dirección General.
- c. El último día de cada mes, el personal del módulo de atención al público remite a la Sección Técnica, el consolidado de encuestas.

A la hoja dos...

- d. El personal de la Sección Técnica analiza cada una de las encuestas recibidas y de acuerdo al contenido de las mismas, se realizan acciones tendientes a la mejora continua en la calidad de la atención del servicio proporcionado, reorientación o simplificación de los tramites que se realizan y cuando es procedente se emiten propuestas a escalones superiores para modificaciones a los servicios y actividades que realiza la Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos.

C. Accesibilidad a los reporteros que solicitan entrevistas con el Director de esta dependencia, autorizados por la Dirección General de Comunicación Social.

- a. Las solicitudes de reporteros de diferentes medios y fuentes de comunicación que se reciben en esta dependencia, son remitidas a la superioridad con sus respectivas consideraciones y opinión.
- b. Esta Dirección General en cada análisis, considera conveniente dar a conocer a la ciudadanía las actividades que desarrolla esta Dirección General, a través de cualquier medio de comunicación, relacionado con el procedimiento y requisitos para el control de las armas de fuego en el país, toda vez que se encuentra previsto en el artículo 5o. de la Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos, y 5o. del reglamento de citada ley.
- c. Por lo anterior cada que algún reportero solicita realizar alguna entrevista con un tema relacionado con las facultades y atribuciones de esta dependencia, se analiza para que en caso procedente se acceda a citada solicitud.
- d. Como resultados de este mecanismo inicialmente crece el conocimiento de la ciudadanía respecto a los temas del armamento, ya sea para seguridad o deporte, puesto que citadas entrevistas se difunden por diversos medios. Por ejemplo se publicó el artículo titulado "Control de armas en México, una misión exitosa del Ejército Mexicano", en el número 42, correspondiente al mes de mayo de la revista Campo Marte.

D. Como medios de difusión digital para la realización de las actividades del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, esta dirección general pone a disposición de la ciudadanía en general, una página de internet en donde podrán consultar las actividades que la misma realiza, así como la normatividad aplicable, requisitos, tiempos de respuesta, costos, preguntas frecuentes, entre otro tipo de información socialmente útil, en la dirección electrónica siguiente:

<https://www.gob.mx/sedena/acciones-y-programas/direccion-general-del-registr-federa-de-armas-de-fuego-y-contol-de-explosivo>

Asimismo, se cuenta con los correos electrónicos institucionales siguientes:

- a. **sec.lcyc.dn27@sedena.gob.mx**
- b. **sec.fab.comer.dn27@sedena.gob.mx**
- c. **sec.explosivos.dn27@sedena.gob.mx**
- d. **sec.registroarmas.dn27@sedena.gob.mx**
- e. **rfafyce@sedena.gob.mx**

En citados correos se reciben, entre otros, solicitudes de audiencias, con personal directivo perteneciente a esta dependencia que son regularmente para atender dudas, quejas y/o escuchar sugerencias.

E. Derivado de lo anterior la oficina de Atención del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos tuvo la siguientes estadísticas de los servicios otorgados en citada dependencia durante el año 2022:

