



# PERIÓDICO OFICIAL

## DEL GOBIERNO CONSTITUCIONAL DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO

Fundado en 1867

Las leyes y demás disposiciones son de observancia obligatoria por el solo hecho de publicarse en este periódico. Registrado como artículo de 2a. clase el 28 de noviembre de 1921.

**Director: Lic. José Juárez Valdovinos**

Tabachín # 107, Col. Nva. Jacarandas, C.P. 58099

DÉCIMA PRIMERA SECCIÓN

Tels. y Fax: 3-12-32-28, 3-17-06-84

**TOMO CLXVIII**

Morelia, Mich., Lunes 16 de Octubre de 2017

**NUM. 38**

### CONTENIDO

#### PODEREJECUTIVO DEL ESTADO

#### ACUERDO POR EL QUE SE ESTABLECEN LOS CENTROS DE ATENCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO EN EL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO

**SILVANO AUREOLES CONEJO**, Gobernador Constitucional del Estado Libre y Soberano de Michoacán de Ocampo, en ejercicio de las facultades que al Ejecutivo a mi cargo confieren los artículos 47, 60 fracción XXII, 62, 65 y 66 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Michoacán de Ocampo; 3, 5, 6 y 9 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Michoacán de Ocampo; y,

#### CONSIDERANDO

Que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece el derecho a la no discriminación, motivada por el origen étnico o nacional, edad, discapacidades, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

Que la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, así como sus protocolos facultativos y tratados, constituyen instrumentos internacionales en materia de igualdad, dignidad, justicia y de protección de los derechos humanos básico; así como de derechos civiles políticos económicos, sociales y culturales.

Que alguno de los instrumentos regionales aplicables, aprobados en el seno de la Organización de los Estados Americanos, como lo son la Convención Americana sobre Derechos Humanos o Pacto de San José y el Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales o Protocolo de San Salvador, representan mecanismos de fortalecimiento, aplicabilidad y coordinación relacionados con la igualdad, equidad y no discriminación cual sea la condición social, en cuanto a

**Responsable de la Publicación**  
Secretaría de Gobierno

#### DIRECTORIO

**Gobernador Constitucional del Estado de Michoacán de Ocampo**

Ing. Silvano Aureoles Conejo

**Secretario de Gobierno**

Lic. Adrián López Solís

**Director del Periódico Oficial**

Lic. José Juárez Valdovinos

Aparece ordinariamente de lunes a viernes.

Tiraje: 150 ejemplares

Esta sección consta de 6 páginas

Precio por ejemplar:

\$ 26.00 del día

\$ 34.00 atrasado

**Para consulta en Internet:**

[www.michoacan.gob.mx/noticias/p-oficial](http://www.michoacan.gob.mx/noticias/p-oficial)  
[www.congresomich.gob.mx](http://www.congresomich.gob.mx)

**Correo electrónico**

[periodicooficial@michoacan.gob.mx](mailto:periodicooficial@michoacan.gob.mx)

derecho y oportunidades de los ciudadanos.

Que el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación en la Encuesta Nacional sobre Discriminación en México (ENADIS 2010), indica que la discriminación niega el ejercicio igualitario de libertades, derechos y oportunidad a cualquier persona; la excluye y la pone en desventaja para desarrollar de forma plena su vida; la coloca, además en una situación de alta vulnerabilidad. Por ello es fundamental la certeza de que, en una sociedad democrática, el reconocimiento de la dignidad de las personas se manifieste a través del goce igualitario de derechos y oportunidades, de la igualdad formal y la real.

Que la ENADIS del año 2010, indica que el 40% de la población a nivel Nacional, considera que la repartición de apoyos del Gobierno, es uno de los factores que mayormente provoca divisiones entre las personas que viven en un mismo lugar, solo por debajo de la educación, los partidos políticos y la riqueza. Adicionalmente, dicha encuesta documenta que 3 de cada 10 miembros de un grupo étnico consideran que no tienen las mismas oportunidades para recibir apoyos del Gobierno, 1 de cada 4 dijo no tener las mismas oportunidades para tener acceso a servicios de salud o educación.

Que la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Michoacán de Ocampo, establece que todas las personas tienen derecho a una existencia digna, a la instrucción, a la cultura y al trabajo; y señala que es obligación del poder público, garantizar el desarrollo integral estatal, mediante el fomento del crecimiento económico, una más justa distribución de la riqueza y el ingreso de la población estatal, evitando concentraciones o acaparamientos que impidan la distribución adecuada de bienes y servicios a la población y en el Estado.

Que la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Michoacán de Ocampo, señala que los titulares de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal y las coordinaciones auxiliares, tienen como una de las atribuciones de carácter general, el de implementar la mejora regulatoria y la simplificación administrativa como política pública.

Que de igual forma, establece que la Secretaría de Finanzas y Administración, tiene entre sus atribuciones, el desarrollo, modernización y simplificación administrativa integral en las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal; el de coadyuvar con la Secretaría de Desarrollo Económico, para implementar un proceso continuo de revisión de la regulación estatal; además de coordinar la formulación y actuación permanente del programa de calidad y mejora continua, a fin de asegurar un trabajo eficiente y eficaz centrado en el servicio adecuado y oportuno al

ciudadano.

Que con la implementación de acciones que se realizarán en el marco del presente Acuerdo, se atenderá y beneficiará al sector de la población conformado por las personas que regularmente realizan trámites y/o solicitan servicios en la capital del Estado, mismas que por tiempo, recurso o desconocimiento, no acuden a oficinas de Gobierno para ejercer un derecho o cumplir con una obligación ciudadana.

Que por tal motivo, es de principal relevancia contar con Centros de Atención Regional que permitan al Estado brindar a los ciudadanos los servicios para realizar trámites que son de mayor demanda, necesidad y prioridad, con el propósito de impulsar condiciones de igualdad y equidad de oportunidades.

Por lo antes expuesto, tengo a bien expedir el siguiente:

**ACUERDO POR EL QUE SE ESTABLECEN  
LOS CENTROS DE ATENCIÓN REGIONAL DE  
SERVICIOS AL CIUDADANO EN EL ESTADO  
DE MICHOACÁN DE OCAMPO**

**CAPÍTULO I  
DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1°.** El presente Acuerdo tiene por objeto establecer los Centros de Atención Regional de Servicios al Ciudadano, para ofrecer una atención integral y efectiva a la población en relación a los principales trámites y servicios que ésta solicita ante las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, así como de trámites y servicios federales y municipales, previo convenio que se suscriba con las autoridades competentes para tal efecto.

Los Centros de Atención Regional de Servicios al Ciudadano se ubicarán en municipios estratégicos del Estado.

**Artículo 2°.** Las dependencias y entidades que brinden algún trámite o servicio dentro de los Centros de Atención Regional de Servicios al Ciudadano, deberán proporcionar la atención al usuario de manera pertinente, responsable, con calidad y calidez, apegada a los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, eficiencia, institucionalidad, transversalidad, gobernanza, transparencia, rendición de cuentas, sustentabilidad e igualdad sustantiva.

**Artículo 3°.** Para los efectos del presente Acuerdo se entenderá por:

**I Acuerdo:** Al presente Acuerdo por el que se Establecen los Centros de Atención Regional de Servicios al Ciudadano en el Estado de Michoacán

de Ocampo;

- II. **Administrador:** Al responsable del Centro de Atención Regional de Servicios al Ciudadano en el Estado de Michoacán de Ocampo;
- III. **Centros:** A los Centros de Atención Regional de Servicios al Ciudadano en el Estado de Michoacán de Ocampo;
- IV. **Comité:** Al Comité Técnico de los Centros;
- V. **Dependencias y Entidades:** A las dependencias, coordinación y entidades paraestatales señaladas con ese carácter por los artículos 17, 36 y 40 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Michoacán de Ocampo;
- VI. **Estado:** Al Estado Libre y Soberano de Michoacán de Ocampo;
- VII. **Módulos:** A los módulos de atención ubicados en los Centros, mediante los cuales las Dependencias y Entidades proporcionarán sus trámites y servicios;
- VIII. **Solicitante:** A las personas que requieran de algún trámite o servicio en los Centros; y,
- IX. **Ventanilla única:** Al espacio general de atención dispuesto dentro de los Centros, que tiene como función el recibir, orientar, asesorar y en su caso canalizar al ciudadano hacia los módulos de las dependencias y entidades responsables del tema de interés.

**Artículo 4°.** Los Centros tendrán como objetivos los siguientes:

- I. Instalar, integrar y coordinar dentro de un mismo espacio físico, como una unidad integral de atención al ciudadano en el interior del Estado, con un formato de módulos de las dependencias y entidades, que brinden los servicios y realicen los trámites de mayor demanda, necesidad y prioridad para la población, con el propósito de impulsar condiciones de igualdad y equidad de oportunidades y ejercicio de derechos para los michoacanos;
- II. Ubicar a los Centros en puntos estratégicos del Estado, con el propósito de que la población goce de un fácil acceso, distancia, tiempo y costo del traslado y sea así un beneficio en el proceso de la gestión de su trámite o servicio;
- III. Promover la asesoría, orientación y gestión de

apoyos, trámites y servicios;

- IV. Dar seguimiento programado, puntual y cercano a los planes, programas proyectos y acciones de carácter regional, municipal y sectorial de índole estratégico dentro del Plan de Desarrollo Integral del Estado de Michoacán, así como los previstos por el Ejecutivo del Estado;
- V. Coadyuvar en el desarrollo equilibrado entre las regiones, municipios y sectores del Estado; conjuntando acciones, esfuerzos y experiencias de los diversos sectores de la población;
- VI. Asegurar una atención de calidad para el ciudadano; planeando, vigilando y midiendo el servicio público que se ofrece por parte de las dependencias y entidades gubernamentales a través de mecanismos y herramientas diseñadas para tal fin;
- VII. Realizar el uso eficiente de los recursos financieros, humanos y materiales disponibles por parte de las dependencias y entidades gubernamentales; y,
- VIII. Promover la difusión, a través de los ayuntamientos, dependencias federales, estatales, asociaciones, cámaras y organismos sociales y empresariales, entre otras entidades participantes y beneficiarias.

## CAPÍTULO II DEL COMITÉ

**Artículo 5°.** El seguimiento, evaluación y coordinación de los Centros, estará a cargo de un Comité integrado de la manera siguiente:

- I. El Gobernador del Estado, o quien este designe, el cual fungirá como Presidente;
- II. La Secretaría de Gobierno;
- III. La Secretaría de Finanzas y Administración;
- IV. La Secretaría de Contraloría; y,
- V. La Secretaría de Desarrollo Económico.

Los integrantes del Comité contarán con voz y voto a excepción del titular de la Secretaría de Contraloría, quien contará únicamente con voz. Cada integrante podrá nombrar un suplente para que asista en su representación a las sesiones del mismo. Los cargos del Comité son de carácter honorífico.

**Artículo 6°.** Podrán asistir a las sesiones del Comité

representantes de las dependencias federales, estatales y municipales, así como de los sectores social y privado, o de instituciones de investigación y educativas, que tengan injerencia en los asuntos a tratar, previa invitación del Presidente, los cuales solo tendrán derecho a voz pero sin voto.

**Artículo 7°.** El Comité celebrará al menos cuatro sesiones ordinarias al año, las que serán convocadas por su Presidente. Las sesiones extraordinarias, se podrán convocar en cualquier tiempo por el Presidente o a solicitud escrita de por lo menos la tercera parte de los integrantes.

**Artículo 8°.** El Comité sesionará válidamente con la asistencia de más de la mitad de sus miembros y sus resoluciones se tomarán por el voto de la mayoría de los miembros presentes, en caso de empate el Presidente tendrá voto de calidad.

**Artículo 9°.** El Comité tendrá las facultades siguientes:

- I. Emitir las políticas, lineamientos normativos y directrices para la ejecución del presente Acuerdo;
- II. Autorizar la instalación de los Centros, así como de los lineamientos, manuales y disposiciones internas para su operación, de conformidad con las políticas, directrices y disposiciones normativas aplicables;
- III. Supervisar el cumplimiento de los objetivos de los Centros y fomentar la mejora continua en su operación;
- IV. Garantizar calidad, transparencia e imparcialidad en los trámites y servicios brindados al ciudadano y supervisar la ejecución y cumplimiento;
- V. Revisar y evaluar los avances y resultados de atención al ciudadano de los Centros procurando mantener mejora continua e innovación en los trámites y servicios brindados;
- VI. Conocer y evaluar los sistemas de planeación, control de gestión y seguimiento en la atención de solicitudes en cada una de los Centros, conforme a la disponibilidad de herramientas y recursos como los costos que implican su operación;
- VII. Aprobar los gastos operativos y de inversión necesarios para la operación de los Centros, conforme a las disposiciones vigentes en materia de austeridad, racionalidad y disciplina en el gasto público, con el objeto de garantizar que los servicios se brinden en forma eficiente y oportuna; y,

- VIII. Las demás que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos y fines de los Centros.

### CAPÍTULO III

#### DE LA ORGANIZACIÓN DE LOS CENTROS

**Artículo 10.** Para el cumplimiento de sus funciones cada Centro se organizará conforme a lo siguiente:

- I. Administrador;
- II. Coordinador de Ventanilla Única; y,
- III. Módulos.

El personal asignado será el que se encuentre adscrito a la dependencia o entidad, según corresponda, por lo que no habrá creación de plazas.

**Artículo 11.** El Administrador será designado por la Secretaría de Finanzas y Administración y tendrá las funciones siguientes:

- I. Coordinar las actividades del Centro, en concordancia con las políticas y lineamientos que el Comité le establezcan y de acuerdo a lo dispuesto en su marco normativo, así como presentarle los informes sobre el desarrollo de las mismas;
- II. Someter a consideración del Comité los planes, acciones, acuerdos y convenios necesarios sobre materias y asuntos relacionados con la administración y operación de los Centros, así como coordinar su ejecución una vez autorizados;
- III. Representar al Centro, en términos de las disposiciones normativas aplicables;
- IV. Planear, dirigir e implementar las tareas de capacitación y desarrollo de habilidades tendientes a mejorar la atención a los solicitantes de trámites y servicios de los Centros; y,
- V. Apoyar en la coordinación, planeación, operación y ejecución de los servicios que requieran los Centros para su funcionamiento, así como proponer e implementar las acciones necesarias para su correcta administración.

**Artículo 12.** El Coordinador de Módulo de Ventanilla Única será designado por la Secretaría de Desarrollo Económico y tendrá las funciones siguientes:

- I. Planear, proponer e implementar el modelo de atención pertinente para la adecuada, transparente

y eficiente atención de la población a través de los Centros;

- II. Dirigir la operación del Módulo de Ventanilla Única dentro de los Centros con el propósito de atender, orientar, asesorar al ciudadano, brindando información general sobre actividades, procedimientos y acciones necesarias para acceder al trámite o servicio;
- III. Conducir al solicitante al módulo o área especial dispuesto para el trámite o servicio que requiere dentro del Centro;
- IV. Coordinar y vigilar el registro de perfil, necesidades, solicitudes y seguimiento dado a cada ciudadano a través del sistema de atención al ciudadano y herramientas de apoyo adicionales; y,
- V. Generar de forma mensual, semestral y anual, los indicadores necesarios para la actualización y toma de decisiones por medio del Sistema de atención Ciudadano y otras plataformas y esquemas de planeación, control y seguimiento.

**Artículo 13.** Las dependencias y entidades que brinden trámites y servicios les corresponderán:

- I. Constituir un módulo de atención como unidad de representación, asesoría, trámites, servicios y gestión con logotipo visible de la dependencia o entidad aplicando los procedimientos generales establecidos para los Centros;
- II. Contar con equipos básicos de comunicación y las herramientas de oficina necesarias como mobiliario, computadora, teléfono, multifuncional, sellos y papelería institucional, así como el equipo especial inherente a los servicios y trámites de la institución que corresponda;
- III. Asignar al personal que estará en cada uno de sus módulos, los cuales deberán estar dentro de las plantillas autorizadas de la dependencia o entidad, según corresponda y estar capacitados y tener amplio conocimiento de las funciones asignadas y portar en todo momento un gafete o credencial de identificación con fotografía;
- IV. Proporcionar un trato amable al ciudadano, atendiéndolos con cortesía, rapidez y eficiencia, propiciando un ambiente agradable; y,
- V. Orientar, asesorar, recibir, canalizar, tramitar, clasificar y dar seguimiento y respuesta eficaz y eficiente al ciudadano atendido.

#### CAPÍTULO IV DE LA OPERACIÓN DE LOS CENTROS

**Artículo 14.** Los Centros ofrecerán sus servicios al público en las instalaciones que para el efecto se designen, de lunes a viernes y el horario de atención será de las 09:00 a las 18:00 horas. El servicio que se brinde, deberá ser rápido, eficiente y amable. Las dependencias y entidades que requieran horario adicional serán acorde a sus atribuciones, servicios y necesidades, previa autorización del Comité.

**Artículo 15.** Los Centros contarán con módulos los cuales deberán de estar debidamente identificados y a la vista de las personas que acudan a solicitar o realizar algún trámite o servicio, inherente a las funciones de los Centros.

**Artículo 16.** Las dependencias y entidades instrumentarán lo conducente para que sus servidores públicos, que brindarán el servicio, tengan conocimiento del presente Acuerdo y demás disposiciones normativas aplicables.

#### ARTÍCULOS TRANSITORIOS

**Primero.** El presente Acuerdo entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado de Michoacán de Ocampo.

**Segundo.** Se dejan sin efecto las demás disposiciones administrativas en lo que se opongan al presente Acuerdo.

Morelia, Michoacán, a 21 de agosto de 2017.

A T E N T A M E N T E  
"SUFRAGIO EFECTIVO. NO REELECCIÓN"

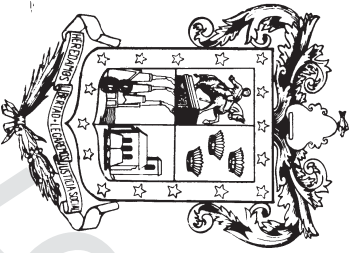
**SILVANO AUREOLES CONEJO**  
GOBERNADOR DEL ESTADO  
(Firmado)

**ADRIÁN LÓPEZ SOLÍS**  
SECRETARIO DE GOBIERNO

**CARLOS MALDONADO MENDOZA**  
SECRETARIO DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN  
(Firmado)

**SILVIA ESTRADA ESQUIVEL**  
SECRETARIA DE CONTRALORÍA  
(Firmado)

**JESÚS MELGOZA VELÁZQUEZ**  
SECRETARIO DE DESARROLLO ECONÓMICO  
(Firmado)



COPIA SIN VALOR LEGAL