

- **Gaceta Municipal Vol. XVIII No. 3.** *Reglamento para el Sistema de Atención Integral al Público (SAIC) del Municipio de Zapopan, Jalisco. 11 de enero de 2011. Segunda Época.*
- **Gaceta Municipal Vol. XVIII No. 31.** *Fe de erratas al Reglamento para el Sistema de Atención Integral al Público (SAIC) del Municipio de Zapopan, Jalisco. 2 de febrero de 2011. Segunda Época.*

Héctor Vielma Ordóñez, Presidente del Ayuntamiento Constitucional de Zapopan, Jalisco, a los habitantes del Municipio hago saber:

Que por la Secretaría del Ayuntamiento, el Honorable Ayuntamiento de Zapopan, Jalisco, ha tomado el siguiente:

ACUERDO:

Primero.- Se autoriza el Reglamento para el Sistema de Atención Integral al Público (SAIC) del Municipio de Zapopan, Jalisco, a fin de que quede en los términos propuestos en el ordenamiento que presentó el Presidente Municipal Héctor Vielma Ordóñez, y que por separado se adjunta al presente dictamen, el cual forma parte integral del mismo

REGLAMENTO PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL PÚBLICO (SAIC) DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN, JALISCO.

(Abrogado)

TITULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES CAPÍTULO ÚNICO DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Las disposiciones del presente Reglamento son de orden público e interés social, y tienen por objeto realizar acciones de carácter administrativo para que, dentro del ámbito de la competencia municipal, las personas físicas y jurídicas puedan obtener información; realizar trámites de forma ágil para recibir servicios públicos con oportunidad y calidad; y obtener las facilidades para constituir empresas en un término no mayor de 48 horas, siempre que no exista disposición reglamentaria o legal que lo impida.

Artículo 2º.- El presente Reglamento tiene su fundamento en el artículo 115 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículos 73, 77 y 86, de la Constitución Política del Estado de Jalisco; así como los numerales 40, 41, 42 y 44 de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.

Artículo 3.- El SAIC es el servicio integrador de la atención presencial, telefónica y portal web que permite al ciudadano acercarse al Municipio, a través de cualquiera de los diferentes canales en función de sus necesidades y disponibilidades.

Las actividades que integran la atención al ciudadano son la información y la orientación, el registro de solicitudes, escritos y comunicaciones, la gestión de sugerencias y reclamaciones, la gestión de procedimientos, la prestación de servicios y todas aquellas que permitan satisfacer su interés frente a la autoridad municipal, en términos de Ley.

Artículo 4.- Compete la aplicación del presente Reglamento:

- I. Al Presidente Municipal;
- II. Al Titular del Centro de Promoción Económica y Turismo;
- III. Al Titular de la Dirección General de Obras Públicas;
- IV. Al Titular de la Oficialía Mayor de Padrón y Licencias y
- V. A las demás dependencias y entidades, que presten servicios directos de atención al ciudadano, de conformidad con los ordenamientos aplicables.

Compete al Ayuntamiento dictar en cualquier tiempo las disposiciones reglamentarias o administrativas complementarias, con el fin de establecer las políticas para el establecimiento del “SAIC” en el Municipio de Zapopan, Jalisco.

Artículo 5.- El SAIC tendrá, a través de los Centros de Atención Integral al Ciudadano, en términos de las disposiciones reglamentarias y legales aplicables, las atribuciones necesarias para autorizar, expedir, resolver y proporcionar orientación e información sobre:

- I. Certificado de Uso de Suelo General;
- II. Certificado de Uso de Suelo Específico;
- III. Certificado de Uso de Suelo por Derechos Adquiridos;
- IV. Alineamiento y Número Oficial;
- V. Determinación de Vialidades;
- VI. Manifestación de Operación de Giros;
- VII. Manifestación de Construcción Tipo A y B;
- VIII. Manifestación de Impacto Urbano / Ambiental;
- IX. Permisos y/o Autorizaciones Provisionales de Uso y Destino;
- X. Autorizaciones Peritos y Supervisores de Obras;
- XI. Licencias de Giros;
- XII. Licencias de Urbanización;
- XIII. Licencias de Edificación;
- XIV. Servicios de Asesoría Especializada en Negocios;
- XV. Consultoría y Financiamiento de Negocios;

- XVI. Garantía y Gestión de Riesgos;
- XVII. Inversión y asociaciones publico privadas;
- XVIII. Cadenas Productivas;
- XIX. Incubadora de Empresas locales;
- XX. Salubridad municipal;
- XXI. Información Estadística Municipal Económica, Social, Turística y Territorial;
- XXII. Información Territorial del Municipio (Cartografía),
- XXIII. Información de Usos de Suelo y Normas;
- XXIV. Información de Planes de Desarrollo Urbano y Ecología; y
- XXV. En general, aquellos formatos, trámites y servicios municipales que sean de interés ciudadano.

Con el fin de aumentar o disminuir la competencia establecida **en el presente artículo**, el Presidente Municipal a través del Centro de Promoción Económica revisará los indicadores de eficiencia del SAIC y empleará los medios que considere más convenientes para dar la mayor publicidad a su objeto y fines.

Artículo 6.- El Ayuntamiento para el cumplimiento de lo dispuesto en el **artículo anterior**, podrá celebrar los convenios y acuerdos necesarios con los gobiernos federal, estatal y en su caso, con las cámaras y organizaciones empresariales locales, estatales y nacionales.

TITULO SEGUNDO

DE LA ORGANIZACIÓN INTERNA DEL “SAIC”

CAPÍTULO PRIMERO

DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO

Artículo 7.- El SAIC se integrará a través de los siguientes instrumentos operativos:

- I.** Los Centros de Atención Integral al Ciudadano;
- II.** El Servicio de Atención Telefónica “LÍNEA ZAPOPAN”;
- III.** El Portal “WEB SAIC”; y
- IV.** Los demás que sean necesarios para el cumplimiento de sus fines.

Estos Centros funcionarán conforme a la demanda de los usuarios, garantizando la mayor cobertura geográfica en el Municipio. La instalación estará a cargo del titular del Centro de Promoción Económica. El Presidente Municipal nombrará a un Coordinador, quien estará a cargo de cada centro.

Artículo 8.- Son atribuciones de los Coordinadores de los Centros de Atención Integral del Ciudadano:

- I. Proporcionar a las personas jurídicas y físicas los servicios de orientación, gestoría y resolución de los trámites que se realicen ante las dependencias y entidades municipales de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5° de este Reglamento;
- II. Establecer la coordinación de acciones con otras dependencias y entidades del municipio relacionadas con la operación del SAIC;
- III. Participar y promover ante las dependencias y entidades competentes, la actualización reglamentaria necesaria para el cumplimiento del objeto y fines del SAIC;
- IV. Asesorar a las personas físicas y jurídicas sobre la documentación que deben presentar a la autoridad para la atención de su solicitud o trámite;
- V. Llevar un registro de las empresas establecidas en el marco del SAIC, el número de empleos generados, la inversión comprometida en cada una de ellas y la demás información y estadísticas necesarias para llevar un seguimiento de su operación; y
- VI. Establecer, previo acuerdo del Presidente Municipal, la coordinación con los órdenes federal y estatal, así como con los sectores social y privado del municipio para el adecuado funcionamiento del SAIC.

Artículo 9.- Los Coordinadores de los Centros de Atención Integral del Ciudadano, de la “LINEA ZAPOPAN” y de la “WEB SAIC” contarán con los recursos humanos que le sean asignados por el Centro de Promoción Económica; y las dependencias involucradas con base en la plantilla laboral correspondiente, de tal forma que se pueda cumplir adecuadamente con las atribuciones contenidas en este ordenamiento.

Con el fin de otorgar agilidad a los trámites, el SAIC podrá dar cabida física en los inmuebles en que se instalen los Centros, a las dependencias o entidades federales, estatales y municipales, de conformidad con la coordinación que se establezca para el efecto.

Artículo 10.- Los Coordinadores de los Centros, de “LA LÍNEA ZAPOPAN” y de la “WEB SAIC” en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos, promoverán la capacitación del personal de los Centros de Atención Integral al Ciudadano de acuerdo al tipo de trámite, servicio o información de que se trate.

Artículo 11.- Los Coordinadores de los Centros, de “LA LÍNEA ZAPOPAN” y de la “WEB SAIC” deberán dar cauce a todas las dependencias y entidades municipales, sobre las solicitudes presentadas para su anuencia o despacho en términos de las disposiciones aplicables, a través de la red tecnológica que se implemente para tal efecto.

Artículo 12.- El horario para la atención al ciudadano en los Centros y en “LA LÍNEA ZAPOPAN”, será de lunes a viernes de las 8:00 a las 20:00 horas. Las solicitudes para un trámite específico que ingresen entre las 16:00 y las 20:00 horas serán tramitadas con fecha

del día hábil siguiente a aquél en el que se haya entregado la solicitud, para los efectos procedentes y para contabilizar el plazo señalado en el **artículo 1**.

Artículo 13.- El SAIC contará con un Manual de Operación el cual deberá establecer, cuando menos, lo siguiente:

- I. El Modelo de Gestión;
- II. El Nombre de los trámites y servicios que se prestan a través de los diferentes canales de acceso considerados dentro del SAIC;
- III. La ubicación de los Centros de Atención, número telefónico de la “LINEA ZAPOPAN” y dirección electrónica del Portal “WEB SAIC”;
- IV. El horario de atención al público en las diferentes modalidades del SAIC
- V. El proceso de operación para cada uno de los instrumentos operativos del SAIC; presencial, vía telefónica y web describiendo los estándares requeridos de calidad y los indicadores de eficiencia operativa; y
- VI. El diagrama de flujo de operación de cada canal de operación del SAIC.

Artículo 14.- La documentación que las personas jurídicas y físicas deberán entregar para obtener las licencias, permisos, autorizaciones, información o cualquier otro trámite será la establecida en las disposiciones legales y reglamentarias aplicables y en los manuales de operación, respectivamente.

Esta información deberá estar siempre disponible para consulta del ciudadano a través de los diferentes canales de acceso del SAIC; presencial, a través de los módulos de información ubicados en cada Centro de Atención; telefónica a través de la “LINEA ZAPOPAN” y en el portal “WEB SAIC”.

A la información publicada en cualquiera de los canales del SAIC, no se podrá solicitar ningún tipo de documento extra al ciudadano, a menos que así lo dispongan las leyes, reglamentos o demás disposiciones aplicables.

Los formatos para solicitudes de información deberán estar estandarizados y disponibles en todos los centros de atención presencial, así como, listos para su descarga desde el portal “WEB SAIC”.

Artículo 15.- Los Coordinadores de los Centros deberán informar oportunamente al interesado si resulta procedente su trámite o solicitud, debiendo verificar que se reúnen todos los requisitos previstos en este ordenamiento y en las disposiciones reglamentarias y legales aplicables; en caso de no ser procedente, informará al interesado tal situación.

Artículo 16.- El establecimiento, equipamiento y operación de los Centros, de “LA LÍNEA ZAPOPAN” y de la “WEB SAIC”, sin perjuicio de la aportación de recursos humanos, financieros y materiales que en su caso hagan las dependencias y entidades involucradas, correrá con cargo al presupuesto municipal y a la plantilla autorizada por el Ayuntamiento.

CAPITULO SEGUNDO

DEL SERVICIO DE ATENCION TELEFONICA “LINEA ZAPOPAN”

Artículo 17.- Las dependencias y entidades municipales, en el ámbito de su competencia, deberán llevar a cabo las gestiones administrativas y la instauración de los procesos técnicos, el suministro de información pública y el lanzamiento de campañas específicas de ámbito temporal limitado, a través de “LINEA ZAPOPAN” que tendrá como objetivo proporcionar información vía telefónica a las personas físicas y jurídicas que lo soliciten en relación a trámites, procedimientos administrativos, funciones, programas, políticas públicas, normatividad municipal y demás aspectos de interés social que puedan ser divulgados en términos de Ley.

Artículo 18.- Las dependencias y entidades municipales, están obligadas a enviar de manera permanente la información de su competencia, al Centro de Promoción Económica, para que sea incluida en “LINEA ZAPOPAN” a través de las especificaciones administrativas y los lineamientos técnicos y tecnológicos que se determinen por ésta, para integrar la base de datos de atención ciudadana.

Artículo 19.- La “LINEA ZAPOPAN”, funcionará como un servicio municipal a través de un número telefónico local y se complementará con otro para llamadas realizadas desde fuera del Municipio.

CAPITULO TERCERO

DEL PORTAL “WEB SAIC”

Artículo 20.- El Portal “WEB SAIC” estará integrado a la página oficial del Ayuntamiento, contemplará los vínculos a las dependencias y entidades municipales, la información necesaria para que el usuario pueda contactar con éstas a través de asesores en línea y realizar los trámites de su interés, incluyendo una dirección de correo electrónico.

Artículo 21.- La información y las gestiones que se ofrezcan en la “WEB SAIC” que por su interés, utilidad y relevancia para los ciudadanos se considere conveniente, se incluirán a instancia de las dependencias y entidades que participan en el SAIC, por conducto del Centro de Promoción Económica.

Artículo 22.- La “LINEA ZAPOPAN” y la “WEB SAIC” contarán con un Coordinador respectivamente que será el responsable de su operación y el cumplimiento de sus objetivos.

CAPÍTULO CUARTO

DE LAS SANCIONES

Artículo 23.- La aplicación de las sanciones por violaciones a este Reglamento y los medios de defensa contra éstas, se ajustarán a lo previsto en el Reglamento Interno del Ayuntamiento y de la Administración Pública Municipal de Zapopan Jalisco, en la Ley de

Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y en las demás disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

ARTÍCULOS TRANSITORIOS

PRIMERO. Publíquese el Reglamento que crea el Sistema de Atención Integral al Ciudadano del Municipio de Zapopan, Jalisco el SAIC en la Gaceta Municipal de Zapopan, Jalisco.

SEGUNDO. El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación.

TERCERO. Se deberá contar con el Manual de Operación del SAIC, en un término no mayor a los 90 días siguientes a que entre en vigor el presente ordenamiento.

CUARTO. Los Centros de Atención Integral al Ciudadano, deberán establecerse y funcionar en un término no mayor a los 90 días siguientes de la publicación del presente ordenamiento.

QUINTO. La “LINEA ZAPOPAN” deberá estar funcionando, en un periodo no mayor de 30 días siguientes a la publicación del presente ordenamiento.

SEXTO. La “WEB SAIP” deberá iniciar su operación, dentro de un término no mayor de 30 días siguientes a la publicación del presente ordenamiento.

SÉPTIMO. De acuerdo con el artículo 42 fracción IV, remítase el presente Reglamento al Presidente Municipal para los efectos de su obligatoria promulgación y publicación.

OCTAVO. En los términos del artículo 42 fracción VII de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco, remítase al H. Congreso del Estado de Jalisco, una copia del reglamento aprobado para su compendio en la Biblioteca del Poder Legislativo, esto, una vez que sea publicada.

Salón de Sesiones del Ayuntamiento
Zapopan, Jalisco, a 23 de diciembre de 2010

El Secretario del Ayuntamiento
C. Carlos Oscar Trejo Herrera

Dado en le Palacio Municipal, a los veintitrés días del mes de diciembre de dos mil diez.

El Presidente Municipal
C. Héctor Vielma Ordóñez

El Secretario del Ayuntamiento
C. Carlos Oscar Trejo Herrera.

Abrogado por el Reglamento de Línea Zapopan del Municipio de Zapopan, Jalisco en Gaceta Municipal, Segunda Época Vol. XVIII No. 114, 21 de Septiembre de 2011.