



Gobierno del Estado de Michoacán de Ocampo

001756

Dependencia Ejecutivo del Estado

Sub - dependencia

Oficina Coordinación de Atención Ciudadana

No. de oficio CAC/0496/2023

Expediente

Asunto: El que se indica



Morelia, Mich., a 09 de noviembre de 2023

Mtra. Sofía Beltrán Pacheco  
Directora de Mejora Regulatoria de la  
Secretaría de Desarrollo Económico  
Presente

En respuesta a Circular 010, número de oficio SEDECO/DMR/010/2023, por este conducto, me permito enviar a usted, de acuerdo a solicitud el "Plan Anual de Mejora Regulatoria para el año 2024".

Sin otro particular, le envío un cordial saludo.

Atentamente

Jesús Antonio Martínez Jiménez  
Coordinador de Atención Ciudadana  
SECRETARÍA INSTITUCIONAL  
DEL ESTADO DE MICHOACÁN  
Coordinación de Atención Ciudadana



C.c.p. Archivo  
JAMJ/BNAR/hzr



Al contestar este oficio, cítense los datos contenidos en el cuadro del ángulo superior derecho.

**Programa Anual de Mejora Regulatoria  
2024**

**Coordinación de Atención Ciudadana**



2021 - 2027

## Índice

No.		Pag.
1	<b>Presentación</b>	3
2	<b>Fundamento Legal</b>	4
3	<b>Misión</b>	4
4	<b>Visión</b>	4
5	<b>Diagnóstico</b>	5
6	<b>Análisis FODA</b>	6
7	<b>Estrategias y Acciones</b>	7
8	<b>Catálogo Estatal de Trámites y servicios de la Coordinación de Atención Ciudadana</b>	7



**Coordinación  
de Atención Ciudadana**

GOBIERNO DE MICHOACÁN

Av. Francisco I. Madero Poniente # 63, (Palacio de Gobierno)  
3er. Patio Planta Baja, Centro, C.P. 58000,  
Morelia, Michoacán.



2021 - 2027

## Presentación. -

La Coordinación de Atención ciudadana fue creada con el objetivo de dar cumplimiento a las obligaciones que señala la Ley en cuanto a llevar a cabo la gestión correspondiente en las instancias y organismos federales, estatales y municipales que puedan atender y dar respuesta, en el ámbito de su competencia, a las solicitudes de apoyo que reciba el Gobernador en las giras y visitas que realice a los municipios del Estado, así como aquellas que sean recibidas en las propias oficinas de la Coordinación.

Como una oficina de apoyo al funcionamiento y organización del Despacho del Gobernador, se establecerá en sus reglamentos interiores y en sus manuales de organización, sus funciones y obligaciones los cuales deberán ser publicados en el Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado de Michoacán de Ocampo.

La Ley de mejora Regulatoria del Estado de Michoacán de Ocampo y sus municipios, es de orden público y de observancia general en el Estado, obligatorio para el poder Ejecutivo. Que esta ley tiene por objeto establecer las instancias y sus competencias; los instrumentos de mejora regulatoria; el procedimiento de revisión y adecuación en la elaboración y aplicación del marco regulatorio en los sujetos obligados; el catálogo estatal de trámite y servicios, así como promover y facilitar la participación ciudadana en los procesos de mejora regulatoria. Esta Ley establece que los sujetos obligados deberán elaborar y presentar Plan de Acción anual para que se cuente con la información necesaria para la elaboración del Plan Estatal de Mejora Regulatoria.

Entendamos que la mejora regulatoria es una política pública que consiste en la generación de normas claras, de trámites y servicios simplificados que se orientan a obtener el mayor valor posible de los recursos disponibles y del óptimo funcionamiento de las actividades y o servicios y del desarrollo humano de la sociedad en su conjunto.



El plan anual de mejora regulatoria de la Coordinación de atención Ciudadana tiene como objetivo el de generar las condiciones necesarias para facilitar a los ciudadanos el poder hacer llegar al C. Gobernador las solicitudes que requieran hacerle conocer a éste de sus necesidades y opiniones, con la finalidad de poder dar el trámite necesario ante la instancia competente para conocer se está.

## Coordinación de Atención Ciudadana

GOBIERNO DE MICHOACÁN

Av. Francisco I. Madero Poniente # 63, (Palacio de Gobierno)  
3er. Patio Planta Baja, Centro, C.P. 58000,  
Morelia, Michoacán.



2021 - 2027

## Fundamento Legal

- Constitución Política del Estado de Michoacán de Ocampo Artículo 2 párrafos 7° y 8° (Reforma del 30 de noviembre de 2021)
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Michoacán de Ocampo Artículo 2° Fracción II.
- Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Michoacán de Ocampo y sus Municipios
- Reglamento Interior del Despacho del Gobernador Capítulo III, Artículo 25 fracción III.
- Manual de Organización del Despacho del Gobernador Capítulo VII Fracción 1.1.3 numeral 3

## Misión

Brindar atención personalizada a las y los michoacanos, que en uso de sus derechos constitucionales acuden al C. Gobernador del Estado en busca de ayuda en la gestión ante las diferentes dependencias, o bien para solventar problemas personales relacionados con la salud el empleo, la vivienda o la educación.

Crear conciencia entre la ciudadanía de que el gobierno es una instancia de servicio para las y los michoacanos, atención que se brinda a través de sus dependencias y programas son condicionamientos de carácter étnico, de género, por discapacidad, edad, filiación política o nivel socioeconómico.

## Visión



## Coordinación de Atención Ciudadana

GOBIERNO DE MICHOACÁN

Desarrollar, promover y fomentar una cultura de Atención Ciudadana en la administración gubernamental. Comprometida en la búsqueda de soluciones a las demandas y necesidades que la población expresa, promoviendo su participación responsable tanto en la búsqueda de soluciones, como en la toma de decisiones que afecten su entorno. Generar canales de comunicación entre representantes del gobierno y las y los michoacanos, de manera que se genere una relación de confianza en las instituciones y sus funcionarios, a través de una atención personalizada y específica a cada petición planteada al C. Gobernador.

Av. Francisco I. Madero Poniente # 63, (Palacio de Gobierno)  
3er. Patio Planta Baja, Centro, C.P. 58000,  
Morelia, Michoacán.



2021 - 2027

## Diagnóstico

La Coordinación de Atención Ciudadana es una Unidad Administrativa dependiente de la Secretaria Particular del Despacho del Gobernador, la cual tiene como función al de ser un vínculo con los ciudadanos para dar la gestión necesarias a las peticiones que le hacen llegar al C. Gobernador en las diferentes giras de trabajo que se llevan a cabo en los diferentes municipios del estado; a través de las diferentes dependencia y organismos federales, estatales y municipales; así como el seguimiento a las mismas con la finalidad de que los ciudadanos reciban la atención y respuesta por parte es esta, con base en los programas y presupuestos con los que cuentan.

A partir de la recepción de las solicitudes tanto en gira como en las propias oficinas de la Coordinación, se da el proceso de registro digitalización y tramite; este último se deriva de hacerle llegar las solicitudes a las dependencias de los tres niveles de gobierno para que puedan darles respuesta a los ciudadanos, con base en sus atribuciones.

De igual manera se cuenta con el apoyo de los diferentes enlaces de la coordinación que dan seguimiento con sus homólogos en las instituciones.



## Coordinación de Atención Ciudadana

GOBIERNO DE MICHOACÁN

Av. Francisco I. Madero Poniente # 63, (Palacio de Gobierno)  
3er. Patio Planta Baja, Centro, C.P. 58000,  
Morelia, Michoacán.



2021 - 2027

## Análisis FODA

# ANÁLISIS FODA

### FORTALEZAS

F



- Contar con un Sistema Integral de Atención Ciudadana para el registro de todos los procesos de la Coordinación.
- Red de Enlaces con las dependencias del ámbito estatal.
- Proximidad con los Ciudadanos.

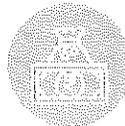
O



### OPORTUNIDADES

- Tendencia al cambio Digital
- Apoyo y Coordinación con las Instituciones de los tres niveles de gobierno.

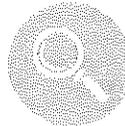
D



### DEBILIDADES

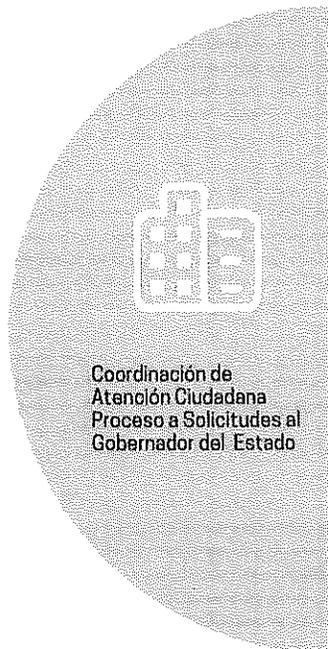
- Poco techo presupuestario
- Deficiente Infraestructura de Telefonía
- Equipo Informático Obsoleto

A



### AMENAZAS

- Reducción Presupuestal
- Cambio de Titulares
- Rotación de Enlaces en las diferentes dependencias estatales



## Coordinación de Atención Ciudadana

GOBIERNO DE MICHOACÁN

Av. Francisco I. Madero Poniente # 63, (Palacio de Gobierno)  
3er. Patio Planta Baja, Centro, C.P. 58000,  
Morelia, Michoacán.



## Estrategias y Acciones

2021 - 2027

Dando cumplimiento a la norma en cuanto al proceso de mejora regulatoria para avanzar hacia el gobierno digital para el ejercicio 2024 se buscará reforzar los procesos de recepción, gestión y seguimientos a las solicitudes recibidas tanto en gira de trabajo del C, Gobernador en el interior del estado y la capital, así como en las oficinas de Atención Ciudadana.

Con el objetivo de darle mayor claridad en la información a los ciudadanos, sobre el tramite otorgado a su petición; Dentro de la Carta Informativa al peticionario se agrega nombre, teléfono y horario del Enlace que deberá darle la información correspondiente a está.

### Catalogo Estatal de Tramites y servicios de la Coordinación de Atención Ciudadana

N°	Tramite y/o Servicio	Descripción	Responsable de atención
I	Atención de peticiones dirigidas al Gobernador	Gestión de peticiones ante las dependencias y entidades de la administración pública federal, estatal y municipal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Audiencia</li> <li>Dirección de Control y Gestión</li> </ul>

### Acciones

N°	Tramite y/o Servicio	Acciones de Simplificación	Responsable de atención	Fecha de Conclusión
I	Atención de peticiones dirigidas al Gobernador	Disminuir el tiempo del proceso de firma de oficios del Titular para el turno de las peticiones a las dependencias.  Principios del Ejercicio 2024 se implementará un nuevo Sistema de Atención Ciudadana que permitirá el Turno a dependencias Estatales mediante la firma electrónica avanzada.	Dirección de Audiencia  Dirección de Control y Gestión	01 diciembre 2024

## Coordinación de Atención Ciudadana

GOBIERNO DE MICHOACÁN

Av. Francisco I. Madero Poniente # 63, (Palacio de Gobierno)  
3er. Patio Planta Baja, Centro, C.P. 58000,  
Morelia, Michoacán.