



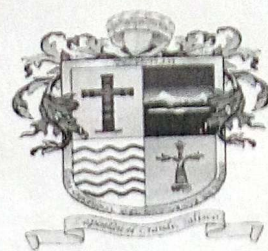
INICIATIVA DE ACUERDO QUE PRETENDE CONFIGURAR UNA PLATAFORMA DE ATENCION EN LÍNEA CHAT A LOS ZAPOTLENSES.

**HONORABLES REGIDORES DEL H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL DEL MUNICIPIO DE
ZAPOTLÁN EL GRANDE, JALISCO
P R E S E N T E:**

Quien suscribe la presente **LIC. ROBERTO MENDOZA CARDENAS**, en mi carácter de Regidor del Ayuntamiento de Zapotlán el Grande, Jalisco, con fundamento en los artículos 115 constitucional fracción I y II, 1,2,3,73,77,85 fracción IV y demás relativos de la Constitución Política del Estado de Jalisco, 1,2,3, 5,10,29,30,34,35,40,41 fracción II, 49 y 50 de la Ley de Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco, así como lo normado en los artículos 87, 92 y 96 y demás relativos y aplicables del Reglamento Interior del Ayuntamiento de Zapotlán el Grande, Jalisco; ordenamientos legales en vigor a la fecha, me permito presentar a consideración de este Honorable Ayuntamiento en Pleno la siguiente: **INICIATIVA DE ACUERDO QUE PRETENDE CONFIGURAR UNA PLATAFORMA DE ATENCION EN LÍNEA CHAT A LOS ZAPOTLENSES.** Con base en la siguiente:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I.- Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 115 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 77 fracción II de la Constitución Política del Estado de Jalisco; 37 fracción II y 40 fracción II de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco; y artículos 3 punto 2, y 5 punto 1 del Reglamento Interior del Ayuntamiento de Zapotlán el Grande, Jalisco, este Ayuntamiento, tiene facultad para aprobar los bandos de policía y buen gobierno, los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la administración pública municipal, regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y aseguren la participación ciudadana y vecinal.



II.- De conformidad al artículo 37 fracción v de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco, es obligación del Ayuntamiento cuidar de la prestación de todos los servicios públicos de su competencia, entre otras.

III.- El Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Zapotlán el Grande, contempla en su artículo 132; La Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental, tiene como objetivo impulsar el desarrollo de la Administración Pública Municipal mediante las diversas metodologías y modelos de gestión para la innovación y mejora de sistemas, optimización de recursos y procesos que permitan un eficiente desempeño.

Y es el artículo 133 fracción VIII, señala: contempla sus funciones entre ellas las de; Captar necesidades y atender quejas o sugerencias de la población, para diagnosticar, programar e implementar acciones innovadoras que brinden mayores beneficios a la comunidad; además el artículo 136 que contempla la Unidad de Tecnología, dependiente de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental, señala entre sus facultades y atribuciones está la de; Implantar, configurar y administrar la Red Informática Municipal.

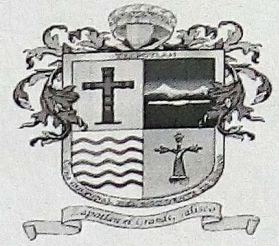
IV.- Los medios tecnológicos en nuestro entorno, que además de ser parte del desarrollo de la sociedad, nos puede permitir eficientar los servicios públicos y brindarle una atención eficaz a los zapotlenses o en su caso a aquel ciudadano interesado en algún trámite municipal, cuya residencia sea otra y requiera información veraz y oportuna.

Según el Censo de Población 2010 (INEGI), en el Municipio, se contaba con 24,448 viviendas particulares habitadas que disponían de energía eléctrica, de las cuáles 9, 537 viviendas particulares habitadas disponían de una computadora.¹

V.- Actualmente el portal web del Gobierno Municipal, comprenden en este otros subsitios, una categoría denominada Zapotlán abierto, que incluye 3 apartados el del Buzón ciudadano, Trámites y Servicio en Línea.

En lo correspondiente al Buzón Ciudadano, según hacer constar la página web, tiene la finalidad de proporcionar un medio de contacto efectivo y permanente para enviar Quejas, Denuncias y Sugerencias, en relación a la actuación de las dependencias y servidores públicos de la Administración Municipal;

1.-<http://www.beta.inegi.org.mx/app/areasgeograficas/?ag=14>



El de Trámites y servicios incluye la Información sobre todos los trámites y servicios que dependen del Gobierno Municipal.; en dónde, qué horarios y qué documentación se solicita para realizar el trámite, así como el lugar o medio a través del cual realizarlo.

Servitel en línea que comprende los reportes de algún servicio entre otros.²

Inicio | Turismo | Trámites y servicios | Transparencia

 Zapotlán abierto

Buzón ciudadano

Trámites

Servicios en línea

Trámites y servicios

Información sobre todos los trámites y servicios que dependen del Gobierno Municipal. Podrás saber en dónde, qué horarios y qué documentación se solicita para realizar el trámite de tu interés, así como el lugar o medio a través del cual realizarlo.

VI.- Al revisar el subsitio que antecede podemos advertir, que en el apartado de trámites y servicios no se incluyen con fácil acceso, todos los trámites que el Gobierno Municipal brinda, además algunos subsitios de las dependencias no cuentan con su información actualizada y puede generar confusión; por mencionar señalo dos supuestos: el primero lo correspondiente al Departamento de Aseo Público en el apartado de servicio contratado, que señala las tarifas que establecía la: **Ley de Ingresos Municipales 2013, referente al área de Aseo Público.**³

2.- <http://www.ciudadguzman.gob.mx/Default.aspx>

3.- <http://www.ciudadguzman.gob.mx/Pagina.aspx?id=f70258cc-f4e5-426a-92dd-a95b57b7ed9f>



El servicio de recolección contratado, que se solicita directamente en la Dirección de Servicios Públicos, para lo cual se necesita presentar:

Persona Física:

1. Copia de identificación con fotografía.
2. Copia de comprobante de domicilio.
3. Copia del Registro Federal de Causantes

Persona Moral:

1. Copias de Acta Constitutiva de la Empresa y/o Poder legal de la persona que va a contratar.
2. Copia de identificación oficial.
3. Copia comprobante de domicilio.
4. Copia del Registro Federal de Causantes.

Realizándose contratos de prestación de servicios. Aproximadamente, al año se tienen 150 servicios contratados de recolección de residuos.

Ley de Ingresos Municipales 2013, referente al área de Aseo Público

Capítulo Segundo

Derechos por prestación de servicios



Sección Nóvena

Servicio de limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos

Artículo 52. Las personas físicas o morales, a quienes se presten los servicios que en este Capítulo se enumeran de conformidad con la ley y reglamento en la materia, pagarán los derechos correspondientes conforme a la siguiente:

***CAPTURA DE PANTALLA /02 DE FEBRERO DEL 2017



Y como un segundo ejemplo puedo, señalar el subsitio destinado a las Funciones del personal del departamento de Fomento Turístico y de Servicios, que señala acciones referentes a las mascotas que son actividades de competencia de la Unidad de Salud Animal⁴, entre otros casos que se pueden mencionar.

Coordinador de Turismo

- Organizar los domingos culturales, proporcionando espacio y recibimiento de los municipios cercanos para promociones de artesanías y dar a conocer a nuestros productores
- Apoyo para promover el turismo en todas las regiones estatales e internacionales.
- Revisar los apoyos o programas de las diferentes instancias de gobierno que en materia de turismo se puedan generar en el municipio
- Estar en constante comunicación con la Secretaría de Turismo.
- Generar proyectos para las empresas que brinden atención a los turistas.

Coordinador de Eventos Especiales

- Planear eventos que atraigan turismo anual.
- Gestionar los recursos necesarios para la realización de los diferentes eventos.
- Coordinar a los diferentes guías turísticos.
- Logística y organización de eventos.
- Difusión de los eventos que proyecten al municipio como un polo turístico importante.

Auxiliar Administrativo

- Elaboración de oficios, requisiciones, memorándums, etc.
- Archivar documentación.
- Atención telefónica en reportes a la ciudadanía al solicitar servicios
- Solicitar medicamento y alimento para mascotas, solicitar material de papelería y aseo al departamento de salud municipal.
- Entregar reporte semanal de actividades
- Apoyo en campañas de vacunación antirrábica
- Control de movimientos del personal (vacaciones, permisos, horas extras, etc.).



4.- <http://www.ciudadguzman.gob.mx/Pagina.aspx?id=6b7207b7-6108-4c7e-a611-ee5261568a3b>



VII.- En base a lo ya expuesto, considero viable se pueda contemplar una plataforma en la página web del Gobierno Municipal de **Atención en Línea o Chat**, que además de una atención personalizada, pueda ahorrar tiempo al ciudadano y evitarle visitas innecesarias a la presidencia municipal y que dicho servicio pueda ampliar su horario con el personal que labora en el turno vespertino y que además el ciudadano no deba esperarse hasta el día siguiente para solicitar información de un trámite.

Un servicio digital dirigido al ciudadano, de atención en línea a través de una computadora o dispositivo con acceso a internet, que brinde un acceso desde el lugar en que se encuentre el ciudadano, siendo atendido por personal capacitado en todos y cada uno de los trámites municipal, es con la finalidad de brindar un servicio eficaz y confiable.

Que se pudiera brindar una ampliación de horario de servicio, para aquellas personas que laboran o residen fuera del municipio y se les dificulte acudir a las dependencias municipales para información del trámite de su interés en el turno matutino.

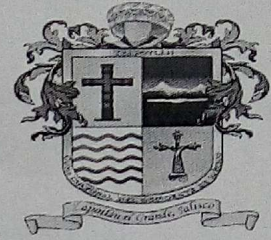
Servicio que puede integrarse al organigrama de la Oficina de Presidencia, por ser la dependencia que mantiene información permanente con las áreas de la administración pública municipal.

VIII.- Es de suma importancia que el Gobierno Municipal brinde herramientas de fácil acceso y eficientes a los ciudadanos, por ello propongo se considere y se estudie la viabilidad de establecer el canal de información virtual para asesorar y brindar la información oportuna en lo referente a los trámites municipales y estar al día de los avances tecnológicos que facilite además el acceso a la información.

Por lo anteriormente expuesto propongo y someto a su consideración, el siguiente:

PUNTO DE ACUERDO ECONÓMICO:

PRIMERO: Se instruya por conducto de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental a la Unidad de Tecnologías, para que estudie el configurar un proyecto tecnológico para brindar el servicio de atención a través de dicha plataforma.



SEGUNDO: Se instruya a la Unidad de Comunicación Social se coordine con las dependencias municipales con el fin de actualizar la información que se hace constar en el portal web del Gobierno Municipal.

ATENTAMENTE

“2017, AÑO DEL CENTENARIO DE LA PROMULGACIÓN DE LA CONSTITUCIÓN POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS DE 1917, DONDE INTERVINO EL ZAPOTLENSE JOSE MANZANO BRISEÑO”
CD. GUZMAN, MUNICIPIO DE ZAPOTLAN EL GRANDE, JALISCO,
FEBRERO 2 DEL 2017.

LIC. ROBERTO MENDOZA CÁRDENAS

Regidor



SALA DE REGIDORES

C.c.p.- Archivo
RMC/apj.