

# EXTRA PERIODICO OFICIAL

ORGANO DEL GOBIERNO  
ESTADO LIBRE Y



CONSTITUCIONAL DEL  
SOBERANO DE OAXACA

Registrado como artículo de segunda clase de fecha 23 de diciembre del año 1921

TOMO  
XCIX

OAXACA DE JUÁREZ, OAX., OCTUBRE 25 DEL AÑO 2017.

EXTRA

## GOBIERNO DEL ESTADO PODER EJECUTIVO

### SUMARIO

#### JEFATURA DE LA GUBERNATURA

**ACUERDO.-POR EL QUE SE CREA EL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA, POR SUS SIGLAS (SIAC), COMO PLATAFORMA PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES CIUDADANAS, PARA EL EJERCICIO 2016-2022.**



**Maestro Vicente Mendoza Téllez Girón**, Titular de la Jefatura de la Gubernatura, en uso de las facultades que me confieren los artículo 3, fracción I, 16, 33, fracción I y 50, fracción VIII, de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca; 7, 8 fracción II, 22, fracciones III, IV y V, del Reglamento Interno de la Jefatura de la Gubernatura, y

#### CONSIDERANDO

Que la Administración Pública Estatal, tiene la visión de incorporar como una línea de acción, simplificar y agilizar los procesos de recepción y remisión de peticiones ciudadanas, como una norma que debe regir a las instituciones y su interacción con la ciudadanía, mejorando los procesos institucionales a través de una eficiente y eficaz atención a las peticiones que hacen los ciudadanos y lograr con ello, una atención de calidad, generando certidumbre en los particulares y haciendo más eficiente la Atención Ciudadana; es necesario que las instituciones públicas, incrementen su capacidad de respuesta, ante la sociedad Oaxaqueña, resulta indispensable establecer mecanismos que brinden una mayor eficiencia y calidad en su desempeño, logrando un mejor proceso en la atención de la ciudadanía, pues resulta de vital importancia, un Gobierno de cambio ante una sociedad exigente de resultados.

Uno de los compromisos adoptados por el Ejecutivo Estatal, es emprender un proceso de transparencia, donde exista una apertura al seguimiento de las peticiones ciudadanas por medio de las tecnologías de la información; por ello, es fundamental la creación de un Sistema Integral de Atención Ciudadana, que agilice los procesos de captura, seguimiento y remisión de las peticiones, así como de las respuestas que cada institución debe generar de manera pronta y expedita; esta propuesta, es con el objeto de reducir y simplificar al máximo el tiempo de respuesta a las peticiones de la ciudadanía, que permita consolidar un régimen de certidumbre jurídica, en donde la plena eficacia, se visualice hacia la atención efectiva y con ello, se garantice el ejercicio pleno del derecho de petición, contribuyendo a eliminar trámites redundantes y disminuir considerablemente el consumo de papel, insumos de impresión y fotocopiado.

El Gobernador del Estado de Oaxaca, instruyó a la Jefatura de la Gubernatura, para que, a través de la Coordinación de Atención Ciudadana y Vinculación Social, implemente la Plataforma denominada "Sistema Integral de Atención Ciudadana" (SIAC), utilizando los Sistemas de Tecnologías de la Información, para generar las estrategias necesarias, con el propósito de que cada una de las Dependencias, Entidades, Órganos Auxiliares y Órganos Desconcentrados, que integran este Poder Ejecutivo, se estandaricen bajo los criterios de simplificación administrativa, adoptando los criterios y procedimientos internos, que deberán de observar de manera inmediata y que conlleven a la agilización de los procesos administrativos, para tener eficiencia y eficacia en la operación del trabajo cotidiano en beneficio de la ciudadanía.

Por las consideraciones anteriormente expuestas y fundadas, he tenido a bien emitir el siguiente:

**ACUERDO POR EL QUE SE CREA EL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA, POR SUS SIGLAS (SIAC), COMO PLATAFORMA PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES CIUDADANAS, PARA EL EJERCICIO 2016 - 2022.**

**PRIMERO.** Se Crea el Sistema Integral de Atención Ciudadana SIAC, como un mecanismo de respuesta ágil y eficiente, a las peticiones que hace la sociedad oaxaqueña, interesada en el quehacer gubernamental.

**SEGUNDO.** El presente Acuerdo es de carácter obligatorio para cada una de las Dependencias, y Entidades, a que refiere el artículo 3, de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca y que conforman la Administración Pública Estatal.

**TERCERO.** Las Dependencias y Entidades, a que refiere el artículo 3, de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca, deberán de hacer uso y manejo del SIAC, como plataforma de atención y seguimiento, a las peticiones ciudadanas para el ejercicio 2016 - 2022.

**CUARTO.** La Coordinación de Atención Ciudadana y Vinculación Social, dependiente de la Jefatura de la Gubernatura, será la instancia encargada de operar el SIAC.

**QUINTO.** Las Dependencias y Entidades, a que refiere el artículo 3, de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca, contarán con un Eplace, que será el responsable de dar trámite a las peticiones que le hagan llegar, a través del SIAC.

**SEXTO.** El tiempo de análisis y aceptación de las peticiones ciudadanas, será de dos días hábiles, contados a partir de la notificación en el SIAC, habiendo transcurrido dicho término y sin haber realizado manifestación alguna, se tendrá por aceptada por la instancia a la que fue remitida.

**SÉPTIMO.** Las Dependencias y Entidades, a que refiere el artículo 3, de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca, están obligadas a dar respuesta a las peticiones de forma escrita al solicitante, una vez que se tengan por aceptadas ante ella las peticiones; por ello, ingresarán su respuesta en el apartado correspondiente dentro del SIAC, para lo cual, deberán de tomar en consideración, la fecha de recepción de la petición, así como el tiempo en que se dé seguimiento, con el propósito de dar respuesta dentro del término establecido por el artículo 13, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca.

#### TRANSITORIOS

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

**SEGUNDO.** La Coordinación de Atención Ciudadana y Vinculación Social, en coordinación con la Jefatura de la Gubernatura, en un plazo de treinta días contados a partir de la entrada en vigor del presente Acuerdo, serán las instancias encargadas de expedir los lineamientos para el funcionamiento y operación del SIAC.

**TERCERO.** Las peticiones que ingresen al Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC), son independientes de las solicitudes de información que ingresan a la Plataforma Nacional de Transparencia, por lo cual, deberán de ser resueltas en forma específica, conforme al SIAC y sus lineamientos.

Dado en el Palacio de Gobierno, sede del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Oaxaca, a los veinticinco días del mes de octubre del año dos mil diecisiete.



ATENTAMENTE  
SUFRAGIO EFECTIVO. NO REELECCIÓN  
"EL RESPETO AL DERECHO AJENO ES LA PAZ"  
EL TITULAR DE LA JEFATURA DE LA GUBERNATURA

JEFATURA DE LA GUBERNATURA

MTRO. VICENTE MENDOZA TÉLLEZ GIRÓN



COORDINADORA DE ATENCIÓN CIUDADANA Y VINCULACIÓN SOCIAL

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y VINCULACIÓN SOCIAL

CI. MARIJUMA MUNIRA VADILLO BRAVO

ÚLTIMA HOJA (3/3) DEL ACUERDO POR EL QUE SE CREA EL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA, POR SUS SIGLAS (SIAC), COMO PLATAFORMA PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES CIUDADANAS, PARA EL EJERCICIO 2016- 2022.-----

**PERIÓDICO OFICIAL**  
**SE PUBLICA LOS DÍAS SÁBADO**  
**INDICADOR**  
**UNIDAD DE LOS TALLERES GRÁFICOS**

OFICINA Y TALLERES  
SANTOS DEGOLLADO No. 500 ESQ. RAYÓN  
TELÉFONO Y FAX  
51 6 37 26  
OAXACA DE JUÁREZ, OAXACA