



**San
Pedro
Garza
García**

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PROGRAMA HASTA TU COLONIA

**SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y
PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

10 DE ENERO DE 2022



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
PROGRAMA HASTA TU COLONIA

Clave de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Página
5309-0910-SIPC-DAC-HTC-MPP-02-V1	10 de enero de 2022	Primera versión	2 de 19

ÍNDICE

	Hoja
I FIRMAS DE AUTORIZACIÓN	3
II INTRODUCCIÓN	4
III OBJETIVOS DEL MANUAL	4
IV MARCO NORMATIVO	4
V ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN	5
VI DEFINICIONES	6
VII POLÍTICAS Y/O LINEAMIENTOS	7
<u>POLÍTICAS GENERALES</u>	7
<u>POLÍTICAS PARA CAPTURA DE REPORTE</u>	8
<u>POLÍTICAS PARA SEGUIMIENTO DE REPORTE</u>	9
<u>POLÍTICAS PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA</u>	10
<u>POLÍTICAS PARA REPORTE DESTINADOS A PARAESTATALES</u>	10
VIII PROCESO	11
<u>5309-0910-SIPC-DAC-HTC-MPP-02-PROCESO-01-V1</u>	12
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO LOGÍSTICO EVENTO HASTA TU COLONIA	12
INVOLUCRADOS Y ATRIBUCIONES	13
DIAGRAMA DEL PROCESO	16
IX ANEXO	17
<u>5309-0910-SIPC-DAC-HTC-MPP-02-FORMATO-01-V1</u>	18
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EVENTO HASTA TU COLONIA	19

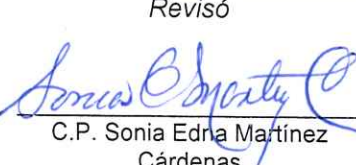
Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó


Lic. Juan Alejandro García
Rodríguez
Coord. de Promoción Ciudadana


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad


Lic. Kristian Andrés Macías
Fernández
Director de Atención Ciudadana


Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
PROGRAMA HASTA TU COLONIA

Clave de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Página
5309-0910-SIPC-DAC-HTC-MPP-02-V1	10 de enero de 2022	Primera versión	3 de 19

I. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

Lic. Miguel Bernardo Treviño De Hoyos
Presidente Municipal

Lic. José Dávalos Siller
Secretario del Republicano Ayuntamiento

Dra. Mariana Téllez Yáñez
Secretaria de la Contraloría y Transparencia

Lic. Venecia Guzmán Elizondo
Secretaria de Innovación y Participación Ciudadana

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Juan Alejandro García
Rodríguez
Cooré. de Promoción Ciudadana

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Kristian Andrés Macías
Fernández
Director de Atención Ciudadana

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

PROGRAMA HASTA TU COLONIA

Clave de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Página
5309-0910-SIPC-DAC-HTC-MPP-02-V1	10 de enero de 2022	Primera versión	4 de 19

II. INTRODUCCIÓN

Elaborar, realizar y coordinar programas y proyectos tendientes a promover el acercamiento y la comunicación efectiva entre los ciudadanos y las autoridades municipales, para la solución de problemáticas de competencia municipal y la atención de los requerimientos de los ciudadanos, es una de nuestras prioridades.

El contacto directo con la ciudadanía es clave para conocer su experiencia diaria, conocimiento e ideas sobre los retos de su entorno. Es por eso, que se creó el Programa "Hasta Tu Colonia", un programa itinerante y de proximidad territorial que tiene por objetivo:

- Acercar a la ciudadanía los servicios que brinda el municipio de manera profesional y ajustada a sus necesidades.
- Coordinar a las distintas Secretarías a través de un programa itinerante en donde nos acercarnos a los ciudadanos con nuestra oferta de trámites y servicios.
- Identificar las necesidades específicas de cada una de las colonias del municipio al vivir el territorio junto a sus habitantes.
- Rendir cuentas al ciudadano sobre las acciones puntuales del municipio en su colonia, tanto ya ejecutadas como por empezar.

III. OBJETIVOS DEL MANUAL

Proveer a la administración pública municipal, de un mecanismo para guiar y llevar a cabo de manera eficiente los eventos para el programa "Hasta tu Colonia", con el fin de promover el acercamiento y la comunicación efectiva entre los ciudadanos y las autoridades municipales, para la solución de problemáticas de competencia municipal y la atención de los requerimientos de los ciudadanos.

IV. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Juan Alejandro García
Rodríguez

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas

Lic. Kristian Andrés Macías
Fernández

Lic. José Armando Jasso Silva

Coord. de Promoción Ciudadana

Jefa de Normatividad

Director de Atención Ciudadana

Director de Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

PROGRAMA HASTA TU COLONIA


Clave de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Página
5309-0910-SIPC-DAC-HTC-MPP-02-V1	10 de enero de 2022	Primera versión	5 de 19

- Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de los Sujetos Obligados.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General de Mejora Regulatoria.
- Ley General de Archivos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Nuevo León.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.
- Ley para la Mejora Regulatoria y Simplificación Administrativa del Estado de Nuevo León.
- Ley de Archivos para el Estado de Nuevo León.
- Reglamento de Participación y Atención Ciudadana del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, N.L.
- Reglamento Municipal Anticorrupción de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Archivo Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Mejora Regulatoria y Simplificación Administrativa de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Entrega-Recepción para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Planeación e Información Estratégica del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Código de Ética para el Municipio de San Pedro Garza García, N.L.

V. ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN

Las políticas, anexos y demás información contenida en el presente Manual son aplicables a los Servidores Públicos Municipales involucrados en el desarrollo de las actividades desde la planificación hasta la ejecución de los eventos del Programa "Hasta Tu Colonia".

Elaboró


Lic. Juan Alejandro García
Rodríguez
Coord. de Promoción Ciudadana

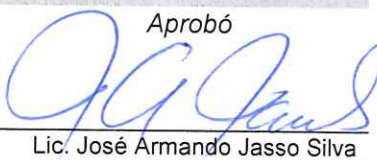
Revisó


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó


Lic. Kristián Andrés Macías
Fernández
Director de Atención Ciudadana

Aprobó


Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

PROGRAMA HASTA TU COLONIA

Clave de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Página
5309-0910-SIPC-DAC-HTC-MPP-02-V1	10 de enero de 2022	Primera versión	6 de 19

VI. DEFINICIONES

Para efectos del presente Manual de Operación, se entiende por:

Coordinador de Promoción Ciudadana: Persona responsable de realizar el evento.

Responsable operativo: Persona que coordina y gestiona logística del evento.

Dependencia: Las que se establecen en el Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León; los Organismos Municipales, Dependencias Estatales, Paraestatales y/o Federales que participen en los eventos del Programa "Hasta tu Colonia".

Dependencias Paraestatales: Son las facultadas para otorgar y brindar servicios, trámites o beneficios de programas de desarrollo social o productivo.

Ejecutivo: Personal del Call Center de la Dirección de Atención Ciudadana que a través del Sistema de Atención Ciudadana, recibe, registra los reportes, quejas, solicitudes y sugerencias de los Ciudadanos en el evento, así mismo los canaliza, da seguimiento y realiza la medición de satisfacción de dichos reportes.

Enlace: Representante de la Dependencia Municipal para atender los reportes, quejas y/o solicitudes de los ciudadanos.

Evento: Hasta tu Colonia

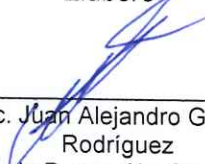
Funcionario: Representante de la Dependencia Municipal

Secretaría: Área responsable de dar seguimiento y solución al reporte, queja, sugerencia o solicitud.

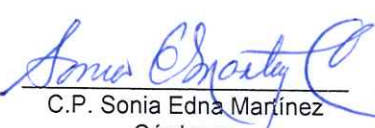
SISEG: Sistema Integral de Servicios Generales.

Sistema de Atención Ciudadana: Software que se utiliza para capturar y dar seguimiento a los reportes.

Elaboró


Lic. Juan Alejandro García
Rodríguez
Coord. de Promoción Ciudadana

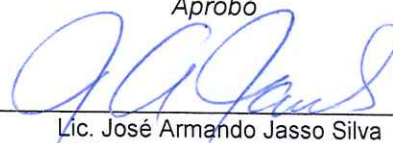
Revisó


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó


Lic. Kristian Andrés Macías
Fernández
Director de Atención Ciudadana

Aprobó


Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

PROGRAMA HASTA TU COLONIA

Clave de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Página
5309-0910-SIPC-DAC-HTC-MPP-02-V1	10 de enero de 2022	Primera versión	7 de 19

VII. POLÍTICAS Y/O LINEAMIENTOS

POLÍTICAS GENERALES

1. Los reportes ingresados en el evento a través de los ejecutivos del Call Center en el evento, serán capturados y asignados a la dependencia correspondiente. Es responsabilidad del ejecutivo, ingresar en el Sistema de Atención Ciudadana todos los reportes que los ciudadanos expresen.
2. Todo reporte que sea ingresado al Sistema de Atención Ciudadana, genera automáticamente un folio, el cual es único e irrepetible, mismo que es proporcionado por el ejecutivo al ciudadano; y que servirá de contraseña para acceder al Sistema de Atención Ciudadana y verificar su estatus.
3. Los ciudadanos si lo desean podrán ingresar sus reportes de manera anónima. De requerir seguimiento por parte del ciudadano, este tendrá que proporcionar un correo electrónico o teléfono.

El seguimiento servirá para que el Enlace contacte al ciudadano en caso de necesitar mayor información o dar atención personalizada por el área correspondiente. En caso de que el reporte sea anónimo, el ciudadano podrá acceder a su reporte, para verificar su estatus y/o su conclusión, mediante el número de folio.

4. Es responsabilidad de la Dirección de Atención Ciudadana, establecer la metodología para la eficiente recepción, canalización y seguimiento de reportes, solicitudes y sugerencias.
5. Los reportes capturados en el evento del programa "Hasta tu Colonia" que tengan relación con alguna de las dependencias invitadas que han asistido al evento, serán canalizados en ese momento para la atención del ciudadano en sitio.

El ejecutivo deberá guiar al ciudadano para acceder a este servicio personalizado por las dependencias invitadas al evento. El ciudadano deberá de presentar el folio generado con el ejecutivo al enlace presente en el evento para darle seguimiento.

6. Para cada asunto hay un tiempo de respuesta establecido. (Ver catálogo de asuntos), el cual se define en los catálogos establecidos por cada Dependencia Municipal, los cuales deberán de actualizarse en cada cambio de administración.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Juan Alejandro García

Rodríguez

Coord. de Promoción Ciudadana

C.P. Sonia Edna Martínez

Cárdenas

Jefa de Normatividad

Lic. Kristian Andrés Macías

Fernández

Director de Atención Ciudadana

Lic. José Armando Jasso Silva

Director de Transparencia y

Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

PROGRAMA HASTA TU COLONIA

Clave de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Página
5309-0910-SIPC-DAC-HTC-MPP-02-V1	10 de enero de 2022	Primera versión	8 de 19

- Es compromiso del personal de la Dirección, salvaguardar y resguardar los datos personales del ciudadano, firmando el Convenio de Confidencialidad, para ello se ha implementado el Aviso de Privacidad. Los enlaces de la Dirección de Atención Ciudadana, además, deberán firmar el Convenio de Confidencialidad.
- El Sistema de Atención Ciudadana activa una alerta en forma automática a los Enlaces de las diferentes Dependencias Municipales, cuando el reporte aún no ha sido concluido y/o ya venció el plazo establecido para ello.
- Cuando el personal de la Dirección y/o Enlaces, detecten un reporte concluido y sin realizar, se reactiva y se envía a la Dependencia Municipal correspondiente para su atención y seguimiento.
- La Dirección de Atención Ciudadana deberá estar en coordinación con la Dirección de Tecnologías en cuanto a fallas, mal funcionamiento o mejoras del Sistema de Atención Ciudadana.

POLÍTICAS PARA CAPTURA DE REPORTE

- Capturar los reportes conforme al "Manual de políticas y procedimientos para recepción, canalización y seguimiento a quejas y reportes" a través del sistema de la Dirección de Atención Ciudadana, clave de manual 5309-0910-SIPC-DAC-AC-MPP-01-V3.
- El ejecutivo es el único funcionario que puede levantar, solicitar y revisar los reportes de los ciudadanos en el Evento.
- Establecer el tipo de servicio que el ciudadano requiere (levantar un reporte, solicitud de información, revisar estatus de un reporte, etc.).
- Solicitar el nombre del ciudadano, para verificar si su información se encuentra en la base de datos del registro único. En caso de lo contrario, el Ejecutivo deberá requerir al ciudadano su información del contacto completo (nombre, teléfono, correo electrónico y dirección). El ciudadano podrá abstenerse de dar información personal y generar un reporte anónimo.
- Solicitar al ciudadano información clara, objetiva sobre la descripción y ubicación del reporte.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Juan Alejandro García
Rodríguez
Coord. de Promoción Ciudadana

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Kristian Andrés Macías
Fernández
Director de Atención Ciudadana

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

PROGRAMA HASTA TU COLONIA

Clave de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Página
5309-0910-SIPC-DAC-HTC-MPP-02-V1	10 de enero de 2022	Primera versión	9 de 19

16. Asignar el reporte a la Dependencia Municipal correspondiente en el Sistema de Atención Ciudadana, así mismo se le guía hacia el lugar dentro del Evento donde se ubica el/la enlace de la dependencia a quien por medio del Sistema de Atención Ciudadana asignó su reporte.
17. Proporcionar al ciudadano el número de folio asignado en forma automática mediante el sistema, al momento de generar el reporte de Atención Ciudadana.
18. Informar al ciudadano los canales de seguimiento de los folios generados fuera del Evento:
 - i. Por medio de la página <https://atencion.sanpedro.gob.mx>
 - ii. Hablando al 81-1212-1212
 - iii. Chateando con SAM por WhatsApp
19. Comunicar al ciudadano la importancia que tiene el proporcionar la información veraz, para brindarle una mejor atención.
20. Informar y promocionar al ciudadano los canales de comunicación para generar reportes fuera del Evento.
 - i. Por medio de la página <https://atencion.sanpedro.gob.mx>
 - ii. Hablando al 81-1212-1212
 - iii. Chateando con SAM por WhatsApp
21. Informar al ciudadano las diferencias entre los números de emergencias, seguridad y tránsito y los pertenecientes a la Dirección de Atención Ciudadana.

POLÍTICAS PARA EL SEGUIMIENTO DE REPORTES.

22. Dar seguimiento a los reportes conforme al "Manual de políticas y procedimientos para recepción, canalización y seguimiento a quejas y reportes" a través del sistema de la Dirección de Atención Ciudadana, clave de manual 5309-0910-SIPC-DAC-AC-MPP-01-V1
23. En caso de no tener el folio, el ciudadano no podrá dar seguimiento al reporte.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Juan Alejandro García
Rodríguez

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas

Lic. Kristian Andrés Macías
Fernández

Lic. José Armando Jasso Silva

Coord. de Promoción Ciudadana

Jefa de Normatividad

Director de Atención Ciudadana

Director de Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
PROGRAMA HASTA TU COLONIA

Clave de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Página
5309-0910-SIPC-DAC-HTC-MPP-02-V1	10 de enero de 2022	Primera versión	10 de 19

POLÍTICAS PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA

24. Se realiza encuesta de satisfacción cuando el ciudadano termina sus trámites en el evento y procede a retirarse.

La meta mensual es del 95% de satisfacción.

La encuesta se puede consultar en el Anexo 1.

25. Cuando se realice la medición de satisfacción y se detecte una inconformidad se procede a realizar la acción correctiva correspondiente comunicando al Responsable Operativo o Coordinador de Promoción Ciudadana.


POLÍTICAS PARA REPORTES DESTINADOS A PARAESTATALES

26. En caso de que el Ejecutivo reciba un reporte que corresponda su atención y trámite a alguna dependencia paraestatal, deberá de dirigirlo hacia la paraestatal ubicada en el evento.

27. El ejecutivo levanta reporte por medio del Sistema de Atención Ciudadana cuando es una petición o reporte a una paraestatal. Excepto cuando esté relacionado a gestiones particulares.

28. Cuando un reporte haya sido canalizado a alguna dependencia paraestatal, se deberá proceder a la gestión con dicha paraestatal, dándole el debido seguimiento tanto en la paraestatal como con el ciudadano en el Evento, hasta asegurarse que haya sido atendido debidamente y proceder a resolverlo si es posible en ese mismo momento, en caso contrario se realizar acuerdo entre el ciudadano y paraestatal para seguir con el trámite directo en su dependencia.

Elaboró


Lic. Juan Alejandro García
Rodríguez
Coord. de Promoción Ciudadana

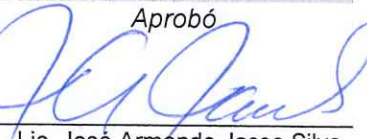
Revisó


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó


Lic. Kristian Andrés Macías
Fernández
Director de Atención Ciudadana

Aprobó


Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

PROGRAMA HASTA TU COLONIA

Clave de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Página
5309-0910-SIPC-DAC-HTC-MPP-02-V1	10 de enero de 2022	Primera versión	11 de 19

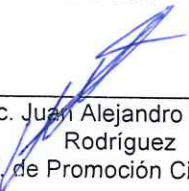
VIII. PROCESO


Elaboró

Revisó

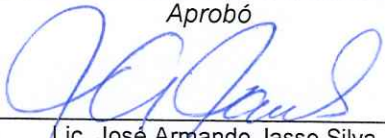
Verificó

Aprobó


Lic. Juan Alejandro García
Rodríguez
Coord. de Promoción Ciudadana


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad


Lic. Kristian Andrés Macías
Fernández
Director de Atención Ciudadana


Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
PROGRAMA HASTA TU COLONIA

Clave de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Página
5309-0910-SIPC-DAC-HTC-MPP-02-V1	10 de enero de 2022	Primera versión	12 de 19

5309-0910-SIPC-DAC-HTC-MPP-02-PROCESO-01-V1

PROCESO DE LOGÍSTICA PARA EVENTOS
DEL PROGRAMA HASTA TU COLONIA

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO LOGÍSTICO

1. Selección de ubicación, espacio, fecha y horario dependiendo de un análisis de reportes y prioridades sociales del territorio. Así como de la factibilidad de uso de espacio público en la zona de intervención.
2. Solicitud de 6 a 12 personas de apoyo según la magnitud del evento a realizar.
3. Generación de promoción del evento en diferentes canales:
 - a. Volanteo en zona de influencia del evento
 - b. Perifoneo en zonas de influencia del evento
 - c. Lonas en sitio del evento
 - d. Mensajes personalizados a Juntas de Vecinos.
4. Invitación a servicios internos, externos y enlaces de dependencias municipales necesarias para la ejecución del evento.
5. Confirmación de asistencia y número de funcionarios y enlaces.
6. Mapeo del área y creación de croquis del lugar del evento (depende del lugar).
7. Solicitud de equipo de montaje (En caso de aplicar se solicita cualquier de los siguientes ítems vía oficio, correo electrónico o vía sistema SISEG).
8. Montaje el día del evento con al menos 3 o 4 horas de anticipación al inicio del evento. En caso de ser necesario, se montará en la tarde del día anterior.
9. Llegada de ciudadanos en módulo de recepción (atendido por Recepcionista) para:
 - a. Canalización a módulo de registro de reportes o;
 - b. Canalización directa a paraestatales.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Juan Alejandro García
Rodríguez
Coord. de Promoción Ciudadana

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Kristián Andrés Macías
Fernández
Director de Atención Ciudadana

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

PROGRAMA HASTA TU COLONIA

Clave de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Página
5309-0910-SIPC-DAC-HTC-MPP-02-V1	10 de enero de 2022	Primera versión	13 de 19

10. El módulo de registro de reportes atiende al ciudadano para generación o seguimiento de reportes:
 - a. En caso de ser necesario, se canaliza directamente al ciudadano al área correspondiente representada por un Enlace en el evento para darle seguimiento personalizado.
11. En casos necesarios, se dan actividades especiales de otras secretarías o programas durante el evento. Esto es previa solicitud de la dependencia líder de proyecto.
12. Se realizan encuestas de satisfacción a los ciudadanos que van saliendo del Evento.
13. Se da desmontaje al terminar el evento.
14. Se realiza reporte de resultados del evento días después de realizado. Al menos 2 semanas después del día del evento.

INVOLUCRADOS Y ATRIBUCIONES

RECEPCIONISTA

1. Procede a realizar lo que corresponda, según la atención requerida:
 - a. Canalización a módulo de registro de reportes o;
 - b. Canalización directa a dependencias paraestatales.

EJECUTIVO

2. Atiende al ciudadano para generación o seguimiento de reporte.
 - a. En caso de ser necesario, se canaliza directamente al ciudadano al área correspondiente representada por un Enlace en el evento para darle seguimiento personalizado.
 - b. En casos necesarios, se dan actividades especiales de otras secretarías o programas durante el evento. Esto es previa solicitud de la dependencia líder de proyecto.

RESPONSABLE OPERATIVO

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Juan Alejandro García
Rodríguez
Coord. de Promoción Ciudadana

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Kristian Andrés Macías
Fernández
Director de Atención Ciudadana

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

PROGRAMA HASTA TU COLONIA

Clave de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Página
5309-0910-SIPC-DAC-HTC-MPP-02-V1	10 de enero de 2022	Primera versión	14 de 19

3. Se encuentra al pendiente para cualquier anomalía que se pueda llegar a presentar y corregirla en ese mismo momento, de igual manera asesora y guía (a las dependencias paraestatales y municipales sobre su lugar y sus necesidades)
4. Confirma e identifica lo que requiere el ciudadano al abordarlo si el mismo se encuentra indeciso o con algún problema aparente.
5. Verifica y monitorea el evento en términos logísticos para dar atención puntual a cualquier requerimiento que imposibilite la realización de las actividades propuestas.

JEFE DE ATENCION CIUDADANA

6. Verifica y apoya a los ejecutivos si se requiere, así mismo brinda atención al ciudadano y apoyo al responsable operativo.

REPRESENTANTE SECRETARIA

7. Atiende al ciudadano el cual va con su reporte impreso y si es posible en ese mismo momento se resuelve o queda en acuerdo del seguimiento.

REPRESENTANTE PARAESTATAL

8. Atiende al ciudadano el cual va a realizar algún trámite gratuito ya sea federal o estatal y/o a adquirir productos a bajo costo.

COORDINADOR DE PROMOCION CIUDADANA

9. Supervisa y apoya el evento. Evalúa la satisfacción del ciudadano, verificando que se le haya proporcionado el servicio solicitado y en caso de ser necesario, da instrucciones para modificación de dinámicas dentro del Evento.

JEFE DE CALIDAD

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Juan Alejandro García
Rodríguez
Coord. de Promoción Ciudadana

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Kristian Andrés Macías
Fernández
Director de Atención Ciudadana

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
PROGRAMA HASTA TU COLONIA

Clave de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Página
5309-0910-SIPC-DAC-HTC-MPP-02-V1	10 de enero de 2022	Primera versión	15 de 19

10. Evalúa la satisfacción del ciudadano, verificando que se le haya proporcionado el servicio solicitado y en caso de ser necesario, da instrucciones para modificación de dinámicas dentro del Evento.

CIUDADANOS

11. Asiste a evento a recibir atención preferente y personalizada para resolver sus inquietudes, así mismo aprovechar los servicios.

RESPONSABLE OPERATIVO

12. Realiza reporte de resultados del evento días después de realizado. Presentando porcentajes de satisfacción de acuerdo las encuestas realizadas, así como también los comentarios y/o recomendaciones de los ciudadanos. Previo al siguiente evento de la dirección.

FIN DEL PROCESO.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Juan Alejandro García
Rodríguez
Coord. de Promoción Ciudadana

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Kristian Andrés Macías
Fernández
Director de Atención Ciudadana

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

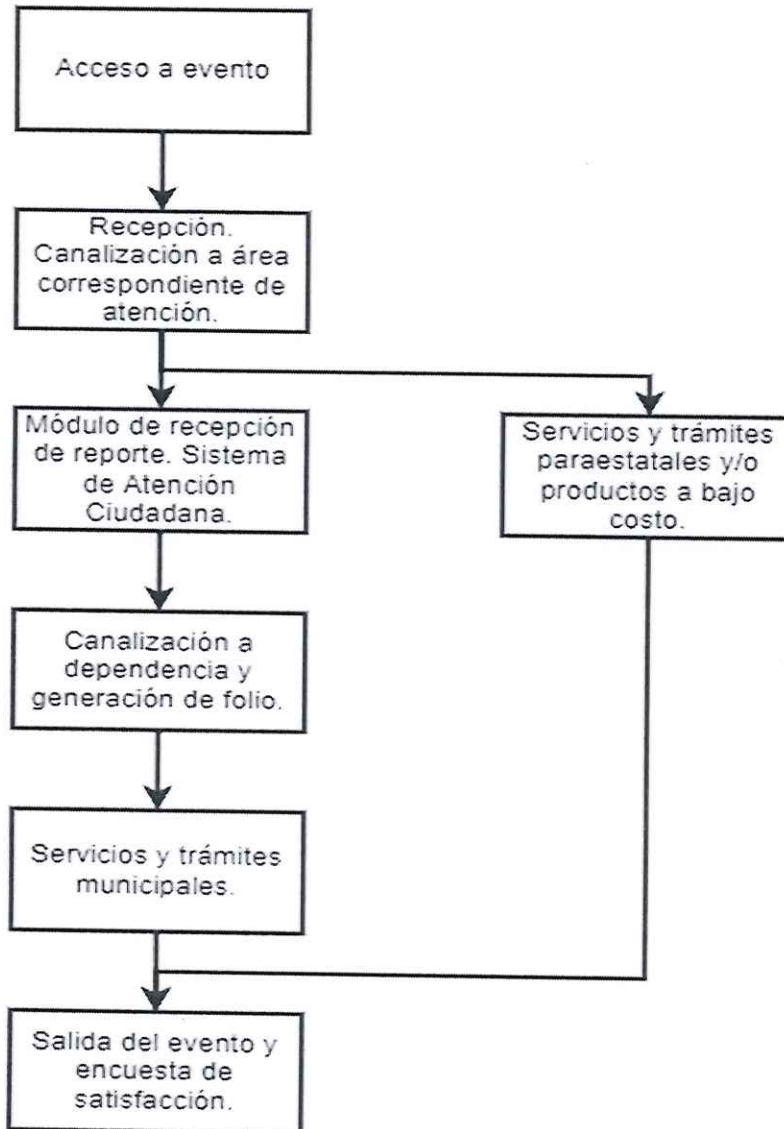
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

PROGRAMA HASTA TU COLONIA

Clave de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Página
5309-0910-SIPC-DAC-HTC-MPP-02-V1	10 de enero de 2022	Primera versión	16 de 19

Hasta tu Colonia



Elaboró

Lic. Juan Alejandro García
Rodríguez
Coord. de Promoción Ciudadana

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Kristián Andrés Macías
Fernández
Director de Atención Ciudadana

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
PROGRAMA HASTA TU COLONIA

Clave de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Página
5309-0910-SIPC-DAC-HTC-MPP-02-V1	10 de enero de 2022	Primera versión	17 de 19

IX. ANEXO

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Juan Alejandro García
Rodríguez
Coord. de Promoción Ciudadana

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Kristian Andrés Macías
Fernández
Director de Atención Ciudadana

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
PROGRAMA HASTA TU COLONIA

Clave de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Página
5309-0910-SIPC-DAC-HTC-MPP-02-V1	10 de enero de 2022	Primera versión	18 de 19

5309-0910-SIPC-DAC-HTC-MPP-02-
FORMATO-01-V1


**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN HASTA TU
COLONIA**


Elaboró

Revisó


Válido

Aprobó


Lic. Juan Alejandro García
Rodríguez
Coord. de Promoción Ciudadana


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad


Lic. Kristian Andrés Macías
Fernández
Director de Atención Ciudadana


Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



GOBIERNO MUNICIPAL

San Pedro Garza García

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
PROGRAMA HASTA TU COLONIA

Table with 4 columns: Clave de Manual, Emisión, Fecha Última Versión, and Página. Values include 5309-0910-SIPC-DAC-HTC-MPP-02-V1, 10 de enero de 2022, Primera versión, and 19 de 19.

ENCUESTA DE SATISFACCION - HASTA TU COLONIA

Nombre : _____

Fecha : _____

1. ¿En cuantas ocasiones habia asistido a un Hasta tu Colonia?

Form with two rows: 0 | 2 and 1 | Más de 3

4. Por favor, califique del 1 al 10 el Servicio otorgado en el evento

Form with 10 columns labeled 1 to 10

2. ¿Ha utilizado en alguna ocasión algún servicio de Atención Ciudadana?

Form with two rows: SAM | Hasta tu Colonia and Call center

5. ¿Le atendieron de manera atenta y con rapidez?

Form with two rows: Si and No

3. Le gustaría que el programa siga acudiendo a su colonia?

Form with two rows: Si and No

6. ¿Le ayudaron a resolver su problema?

Form with two rows: Si and No

Nota: este es un machote de la encuesta y puede cambiar dependiendo de las necesidades específicas de cada uno de los Eventos.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Juan Alejandro García Rodríguez
Coord. de Promoción Ciudadana

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Kristian Andrés Macías Fernández
Director de Atención Ciudadana

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad