



**San  
Pedro  
Garza  
García**

**GOBIERNO MUNICIPAL**

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
PARA RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y  
SEGUIMIENTO A REPORTES Y SOLICITUDES A  
TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
CIUDADANA.**

**SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**10 DE ENERO DE 2022**

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**  
**RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A**  
**REPORTES Y SOLICITUDES**

Clave de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Página
5309-0910-SIPC-DAC-AC-MPP-01-V1	10 de enero de 2022	Primera versión	2 de 21

## ÍNDICE

	Hoja
<b>I FIRMAS DE AUTORIZACIÓN</b>	4
<b>II INTRODUCCIÓN</b>	5
<b>III OBJETIVOS DEL MANUAL</b>	5
<b>IV MARCO NORMATIVO</b>	5
<b>V ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN</b>	6
<b>VI DEFINICIONES</b>	7
<b>VII POLÍTICAS</b>	8
<u>POLÍTICAS GENERALES</u>	8
<u>POLÍTICAS PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS</u>	9
<u>POLÍTICAS PARA CAPTURA DE REPORTES</u>	10
<u>POLÍTICAS PARA LA ASIGNACIÓN DE REPORTES</u>	11
<u>POLÍTICAS PARA RECHAZO DE REPORTES</u>	11
<u>POLÍTICAS PARA LA EJECUCIÓN DE REPORTES POR DEPENDENCIAS</u>	12
<u>POLÍTICAS PARA SEGUIMIENTO DE REPORTES</u>	12
<u>POLÍTICAS PARA NOTIFICACIÓN DE REPORTES</u>	13
<u>POLÍTICAS PARA LA CONCLUSIÓN DE LOS REPORTES</u>	13
<u>POLÍTICAS PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA</u>	13
<u>POLÍTICAS PARA LA ATENCIÓN DE REPORTES: ORIGEN REDES SOCIALES</u>	14
<u>POLÍTICAS PARA REPORTES DESTINADOS A PARAESTATALES</u>	14
<u>POLÍTICAS PARA EL MONITOREO DE LLAMADAS</u>	15
<u>POLÍTICAS PARA MEDIR INDICADORES DE CALIDAD</u>	15
<b>VIII. PROCESO</b>	17
<u><b>5308-0910-SIPC-DAC-AC-MPP-01-PROCESO-01-V1</b></u>	18

Elaboró



Lic. José Daniel Galván García  
Coord. de Atención 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

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA  
RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A  
REPORTES Y SOLICITUDES

Clave de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Página
5309-0910-SIPC-DAC-AC-MPP-01-V1	10 de enero de 2022	Primera versión	3 de 21

PROCESO DE ATENCIÓN A REPORTES	18
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	18
DIAGRAMA DEL PROCESO	21

Elaboró



Lic. José Daniel Galván García  
Coord. de Atención 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

RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES Y SOLICITUDES

Clave de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Página
5309-0910-SIPC-DAC-AC-MPP-01-V1	10 de enero de 2022	Primera versión	4 de 21

I. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

Lic. Miguel Bernardo Treviño De Hoyos  
Presidente Municipal

Lic. José Dávalos Siller  
Secretario del Republicano Ayuntamiento

Dra. Mariana Téllez Yañez  
Secretaria de la Contraloría y Transparencia

Lic. Venecia Guzmán Elizondo  
Secretaria de Innovación y Participación Ciudadana

Elaboró

Lic. José Daniel Galván García  
Coord. de Atención 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

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA  
RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A  
REPORTES Y SOLICITUDES

Clave de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Página
5309-0910-SIPC-DAC-AC-MPP-01-V1	10 de enero de 2022	Primera versión	5 de 21

## II. INTRODUCCIÓN

La Secretaría de Innovación y Participación Ciudadana a través de la Dirección de Atención Ciudadana, tiene como propósito, diseñar, implementar y coordinar los mecanismos necesarios para la recepción oportuna de reportes y solicitudes de los ciudadanos; para ello cuenta con un Call Center y un ChatBot de Atención Ciudadana; proporcionando el seguimiento necesario para que reciban una respuesta oportuna de las Dependencias Municipales competentes; cuyo mecanismo asegura, agiliza y brinda una mayor efectividad en la gestión social y participación ciudadana y mejores resultados en la atención a los ciudadanos.

Además, lo anterior nos permite evaluar el nivel de satisfacción de los ciudadanos en relación a la atención por parte de las Dependencias Municipales y tomar acciones de mejora con el fin de asegurar que el servicio que se ofrece se brinde de la mejor calidad, eficaz y oportuno.

## III. OBJETIVOS DEL MANUAL

- Establecer la metodología para la eficiente recepción, canalización seguimiento y conclusión de reportes que se reciben en la Dirección de Atención Ciudadana.
- Asegurar la oportuna ejecución de los reportes ciudadanos dirigidos a las diferentes Dependencias Municipales de la Administración Pública Municipal Centralizada del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Establecer mecanismos para garantizar la satisfacción ciudadana en relación con la calidad del servicio otorgado.

## IV. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de los Sujetos Obligados.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Elaboró



Lic. José Daniel Galván García  
Coord. de Atención Ciudadana

Revisó



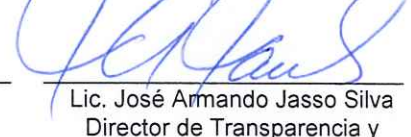
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Kristian Andrés Macías  
Fernández  
Director de Atención Ciudadana

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA  
RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A  
REPORTES Y SOLICITUDES

Clave de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Página
5309-0910-SIPC-DAC-AC-MPP-01-V1	10 de enero de 2022	Primera versión	6 de 21

- 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 relacionadas con el servicio de atención ciudadana.

Elaboró



Lic. José Daniel Galván García  
Coord. de Atención Ciudadana

Revisó



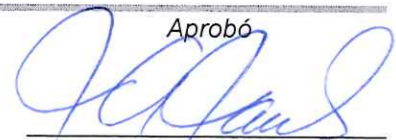
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Kristian Andrés Macías  
Fernández  
Director de Atención Ciudadana

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA  
RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A  
REPORTES Y SOLICITUDES

Clave de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Página
5309-0910-SIPC-DAC-AC-MPP-01-V1	10 de enero de 2022	Primera versión	7 de 21

## VI. DEFINICIONES

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

**Acción correctiva:** Es aquella que se lleva a cabo para eliminar la causa de un problema.

**Call Center:** Es el área en la que ejecutivos capacitados, reciben, canalizan, brindan seguimiento y conclusión a los reportes, quejas, solicitudes, sugerencias y trámites, mediante el Sistema de Atención Ciudadana.

**Ejecutivo:** Personal del Call center de la Dirección de Atención Ciudadana que recibe, canaliza, brinda seguimiento y conclusión los reportes presentados por los ciudadanos

**Receptor:** Persona que recibe reportes y solicitudes independientemente del puesto que tiene asignado.

**Enlace:** Persona asignada por cada Secretaría para recibir, dar seguimiento y concluir cada reporte de su Secretaría.

**Folio:** Número asignado en forma automática al ingresar un reporte.

**Medición de satisfacción:** Al concluirse un reporte, los ciudadanos reciben una evaluación por medio de correo y ChatBot de WhatsApp, en donde nos indican si están de acuerdo con la conclusión del reporte, nos evalúan en una escala del 1-5 y tienen la opción de dejar comentarios.

**Reporte:** Notificación que el ciudadano hace porque requiere realizar un reporte, queja o solicitar información o algún trámite o servicio.

**Reportes vencidos:** Reportes que no han sido solucionados dentro de las fechas compromiso que se tienen establecidas en el catálogo de asuntos.

**Reportes notificados sin atender:** Reportes que el enlace notifica sin haber sido atendidos por el área correspondiente.

**Reportes concluidos sin atender:** Reportes que el enlace concluye sin haber sido atendidos por el área correspondiente.

**Solicitud:** Implementación de proyectos y requerimientos nuevos de los ciudadanos.

Elaboró



Lic. José Daniel Galván García  
Coord. de Atención Ciudadana

Revisó



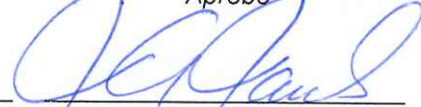
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Kristian Andrés Macías  
Fernández  
Director de Atención Ciudadana

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA  
RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A  
REPORTES Y SOLICITUDES

Clave de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Página
5309-0910-SIPC-DAC-AC-MPP-01-V1	10 de enero de 2022	Primera versión	8 de 21

**Sistema de Atención Ciudadana:** Software que se utiliza para capturar y brindar seguimiento a los reportes y solicitudes ingresados al sistema.

**INCONCERT:** Sistema de gestión de llamadas.

**ChatBot:** Sistema de captura y seguimiento de reportes a través de la aplicación de WhatsApp.

## VII. POLÍTICAS

### POLÍTICAS GENERALES

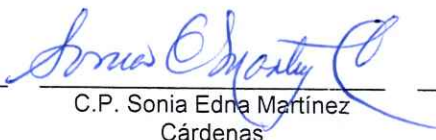
1. Las llamadas que ingresan a la Dirección de Atención Ciudadana a través del Call Center y los reportes que ingresen por la página web, atención en línea, C4, Centro de Integración Ciudadana (CIC), enlace comunitario, Twitter, Instagram, Facebook, ChatBot, el Norte S.O.S, correo electrónico, aplicación móvil, ChatBot, y por eventos, son capturados y asignados a la dependencia correspondiente.
2. Es responsabilidad del personal del Call Center, asignar todos los reportes que hayan sido recibidos por alguno de los orígenes de recepción descritos en el punto anterior.
3. Todo reporte que sea ingresado al Sistema de Atención Ciudadana, genera automáticamente un folio, el cual es único e irreplicable, mismo que es proporcionado por el ejecutivo al ciudadano; y que servirá de usuario para acceder a la página [www.sanpedro.gob.mx](https://atencion.sanpedro.gob.mx/web/) y verificar el estatus. <https://atencion.sanpedro.gob.mx/web/>
4. Los ciudadanos si lo desean podrán realizar sus reportes de manera anónima, o proporcionando sólo algún correo o teléfono, el ciudadano podrá acceder a su reporte, para verificar el estatus, hasta su conclusión, mediante el número de folio.
5. Es responsabilidad de la Dirección de Atención Ciudadana, establecer la metodología para la eficiente recepción, canalización y seguimiento de reportes, solicitudes y sugerencias.
6. Los reportes capturados en los eventos de la Dirección de Atención Ciudadana y en los que participan la misma, son asignados en el mismo evento a las Dependencias Municipales y atendidos por ellos mismos.

Elaboró



Lic. José Daniel Galván García  
Coord. de Atención 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




Clave de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Página
5309-0910-SIPC-DAC-AC-MPP-01-V1	10 de enero de 2022	Primera versión	9 de 21

7. Para cada asunto hay un tiempo de respuesta establecido, el cual se define en el catálogo de asuntos establecido por cada Dependencia Municipal. Los tiempos de respuesta deberán de actualizarse en cada cambio de administración.
8. 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. Y para los Enlaces y Receptores de las dependencias deberán firmar el Contrato de Calidad.
9. 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 ya venció el plazo establecido para ello.
10. Cuando se detecte un reporte concluido, sin realizarse, el Jefe de Atención Ciudadana/Calidad, lo reactiva y se envía a la Dependencia Municipal correspondiente para su atención y seguimiento.
11. 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 ATENCIÓN DE LLAMADAS

12. En el contacto inicial, el ejecutivo saluda a quién llama de la siguiente manera: Atención Ciudadana, buenos días/tardes/noches, está llamando al Municipio de San Pedro, le atiende... (Identificación del Ejecutivo que recibe la llamada con nombre y apellido) ... ¿En qué le puedo servir?
13. Durante la conversación, el ejecutivo utiliza las palabras y recomendaciones establecidas en el Protocolo para contestar llamadas.
14. El ejecutivo escucha de manera atenta y brinda al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo que dura la comunicación.
15. El ejecutivo confirma si el ciudadano desea realizar o consultar el seguimiento de algún reporte, o bien, solicita orientación o información acerca de algún trámite o servicio.
16. En caso de no contar con una respuesta o la información completa ante alguna pregunta realizada por el ciudadano, el Ejecutivo deberá dejar en espera la llamada

Elaboró



Lic. José Daniel Galván García  
Coord. de Atención 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

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA  
RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A  
REPORTES Y SOLICITUDES

Clave de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Página
5309-0910-SIPC-DAC-AC-MPP-01-V1	10 de enero de 2022	Primera versión	10 de 21

para recabar la información necesaria, notificando cada minuto que lo sigue atendiendo, al retomar de nuevo la llamada da las gracias al ciudadano por haber permanecido en la línea.

17. Si el ciudadano se encuentra inconforme con la respuesta o la información proporcionada por el Ejecutivo, la llamada se turna al jefe inmediato.
18. Al transferir una llamada el Ejecutivo deberá notificar a quien va a recibir la llamada, sobre el contexto del reporte y/o ciudadano, antes de proceder a transferir la llamada.
19. Al terminar la llamada el Ejecutivo retroalimenta al ciudadano sobre la información proporcionada o los pasos que debe seguir respecto a su inquietud y le pregunta si hay algo más que se pueda hacer por él, de la siguiente manera “**¿algo más en lo que le pueda servir? Le atendió (Nombre y apellido del Ejecutivo que atiende) ¡que tenga un buen día!**”.

### POLÍTICAS PARA CAPTURA DE REPORTES

20. Establecer el tipo de servicio que el ciudadano requiere (levantar un reporte, solicitud de información, revisar estatus de un reporte, etc.).
21. Solicitar el nombre del ciudadano, para verificar si su información se encuentra en la base de datos del registro único, de lo contrario, el Ejecutivo deberá requerir al ciudadano su información de contacto completa. (nombre, teléfono, correo electrónico y dirección).
22. Solicitar al ciudadano información clara, objetiva sobre la descripción y ubicación del reporte.
23. El Ejecutivo deberá asignar el reporte a la Dependencia Municipal correspondiente.
24. Asimismo, le deberá proporcionar al ciudadano el número de folio asignado en forma automática mediante el sistema de Atención Ciudadana.
25. Informar al ciudadano el usuario y la manera en que puede acceder a verificar el reporte en la página oficial del Municipio. <https://atencion.sanpedro.gob.mx/web/>
26. Comunicar al ciudadano la importancia que tiene el proporcionar la información veraz, para brindarle una mejor atención.

Elaboró



Lic. José Daniel Galván García  
Coord. de Atención Ciudadana

Revisó



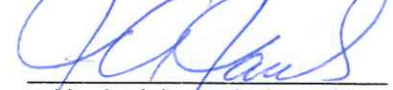
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Kristián Andrés Macías  
Fernández  
Director de Atención Ciudadana

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA  
RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A  
REPORTES Y SOLICITUDES

Clave de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Página
5309-0910-SIPC-DAC-AC-MPP-01-V1	10 de enero de 2022	Primera versión	11 de 21

### POLÍTICAS PARA LA ASIGNACIÓN DE REPORTES

27. Asegurar la correcta asignación del reporte a la Dependencia Municipal correspondiente a través del sistema de Atención Ciudadana:
- a) Sistema de Atención Ciudadana.
28. Cuando el Ejecutivo presente duda referente a la asignación de algún reporte, deberá comunicarse con su jefe inmediato, para asegurar que sea canalizado a la dependencia correcta y así evitar demoras en su atención.
29. Asigna cada reporte al área correspondiente en forma automática a través del Sistema de Atención Ciudadana:
- a) En caso de que la información del reporte no sea clara, el ejecutivo debe contactar al ciudadano, ya sea por llamada telefónica o ChatBot, y aclare la información proporcionada, posteriormente asignarlo al departamento correspondiente.
- De no poder contactar al ciudadano, Atención Ciudadana concluye el reporte por falta de información.
30. Supervisar la recepción de reportes que ingresan al Sistema de Atención Ciudadana y asignarlos al departamento correspondiente.

### POLÍTICAS PARA RECHAZO DE REPORTES

31. Si un enlace o receptor recibe un reporte que no pertenece a su dependencia, selecciona el botón de rechazo en el Sistema de Atención Ciudadana, y deberá escribir el motivo del rechazo en el seguimiento del reporte.
32. El Jefe de Atención Ciudadana, deberá analizar si procede el rechazo por parte de la dependencia.
33. Los reportes rechazados, son enviados en forma automática al correo electrónico del Jefe de Atención Ciudadana

Elaboró



Lic. José Daniel Galván García  
Coord. de Atención 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

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA  
**RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A  
REPORTES Y SOLICITUDES**

Clave de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Página
5309-0910-SIPC-DAC-AC-MPP-01-V1	10 de enero de 2022	Primera versión	12 de 21

### POLÍTICAS PARA LA EJECUCIÓN DE REPORTES POR DEPENDENCIAS

34. Es responsabilidad de los Ejecutivos, verificar que los reportes que han sido asignados al receptor y enlaces sean de su competencia.
35. Es responsabilidad de los Receptores y Enlaces, dar respuesta oportuna en tiempo y forma a los reportes y solicitudes que le hayan sido asignados a través del Sistema de Atención Ciudadana.
36. Los Receptores y Enlaces pueden solicitar la reasignación de un reporte en caso de corresponder a otro departamento o bien para continuar con la atención del mismo.
37. Los Receptores y Enlaces pueden solicitar una ampliación de tiempo para brindar atención del reporte:
  - a) La prórroga se extiende de acuerdo al tiempo compromiso que tiene el asunto, ejemplo:
    - Si cuenta con 10 días el asunto, se amplía el mismo período de tiempo determinado de la fecha de compromiso.
38. El Jefe de Atención Ciudadana y/o Jefe de Calidad, realizará el monitoreo y el avance de los reportes por parte de las Dependencias Municipales involucradas en tiempo y forma.

### POLÍTICAS PARA EL SEGUIMIENTO DE REPORTES.

39. Dar seguimiento a los reportes en sus diferentes estatus.
40. Asegurar el monitoreo diario del estatus de los reportes.
41. Informar a los ciudadanos acerca del seguimiento de su reporte, cuando lo lleguen a requerir.
42. Contactar a las Dependencias Municipales que presenten retraso en la atención a los reportes (reportes vencidos).

Elaboró



Lic. José Daniel Galván García  
Coord. de Atención Ciudadana

Revisó



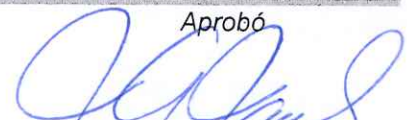
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Kristian Andrés Macías  
Fernández  
Director de Atención Ciudadana

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA  
RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A  
REPORTES Y SOLICITUDES

Clave de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Página
5309-0910-SIPC-DAC-AC-MPP-01-V1	10 de enero de 2022	Primera versión	13 de 21

### POLÍTICAS PARA NOTIFICACIÓN DE REPORTES.

43. No se deberá notificar los reportes que no hayan sido atendidos.
44. Notificar al ciudadano la respuesta oportuna al reporte, por medio de una llamada telefónica o por correo electrónico. Al menos 3 intentos de llamada telefónica.
45. Para notificar un reporte, se requiere seguir el protocolo de seguimiento y notificación de reportes, así como adjuntar evidencia fotográfica al Sistema de Atención Ciudadana, que demuestre que fue atendido.


### POLÍTICAS PARA LA CONCLUSIÓN DE LOS REPORTES.

46. Atención Ciudadana elabora mensaje de conclusión para ciudadanos que aceptaron recibir notificaciones por medios digitales (correo y/o WhatsApp):
  - a) El Ejecutivo debe basarse en el protocolo de conclusión y redacción en reportes.
47. Atención Ciudadana realiza llamadas a ciudadanos para notificar la conclusión de reportes. Solo reportes que ingresaron por medios no digitales:
  - a) En caso que el ciudadano indique que no se ha realizado la atención a su reporte, se turna nuevamente al área para su atención en caso de ser factible.
    - El reporte se suma al indicador “Concluidos sin atender”.
  - b) El ejecutivo se apega al quión para realizar la conclusión de reportes.
  - c) Únicamente se concluyen reportes que hayan sido atendidos.

### POLÍTICAS PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA

48. Se envía una evaluación por medio del ChatBot de WhatsApp y correo a los ciudadanos que realicen reportes por medios digitales y que proporcionen esta información.

Elaboró



Lic. José Daniel Galván García  
Coord. de Atención Ciudadana

Revisó



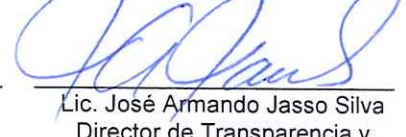
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Kristian Andrés Macías  
Fernández  
Director de Atención Ciudadana

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA  
**RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A  
REPORTES Y SOLICITUDES**

Clave de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Página
5309-0910-SIPC-DAC-AC-MPP-01-V1	10 de enero de 2022	Primera versión	14 de 21

49. Cuando se realice la medición de la satisfacción y se detecte un reporte que fue concluido sin realizarse, se reactivará el reporte y se enviará a la dependencia correspondiente.

### POLÍTICAS PARA LA ATENCIÓN DE REPORTES: ORIGEN REDES SOCIALES.

50. El ejecutivo recibe el reporte que ingresa por redes sociales:

- a) Se recibe por medio de un chat de WhatsApp con el equipo de redes sociales:
  - Facebook
  - Instagram
- b) Para reportes por Twitter, se reciben a través de la cuenta @sanpedroen72

51. Lo ingresa al Sistema de Atención Ciudadana.

52. Para los casos de 1.1, comparte folio en grupo de WhatsApp y la Dirección de Comunicación e Imagen responde al ciudadano en redes sociales.

53. Si el origen del reporte es a través del Twitter, el ejecutivo responde al Ciudadano por ese medio con su folio de atención.

### POLÍTICAS REPORTES DESTINADOS A PARAESTATALES

54. En caso de que el Ejecutivo reciba un reporte que corresponda a una empresa paraestatal, lo captura y lo asigna por medio del Sistema de Atención Ciudadana, a la Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente, al área de Inspección y Vigilancia para que acudan a revisar a qué empresa pertenece, tomarán fotografías como evidencia, mismas que se adjuntan en el reporte, y posteriormente el enlace se comunicará con el Jefe de Atención Ciudadana o Jefe de Calidad, para reasignar el reporte con el asunto de "Paraestatales- Gestiones ante paraestatales (Dirección de Atención Ciudadana)", para hacer la gestión con la empresa paraestatal.

55. El Jefe de Atención Ciudadana y/o Jefe de Calidad, dará el debido seguimiento tanto en la paraestatal como con el ciudadano, hasta asegurarse que haya sido atendido debidamente y proceder a concluirlo en el Sistema de Atención Ciudadana.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó



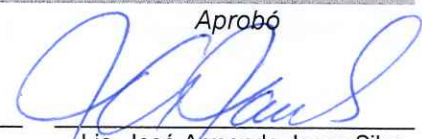
Lic. José Daniel Galván García  
Coord. de Atención Ciudadana



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  
RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A  
REPORTES Y SOLICITUDES

Clave de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Página
5309-0910-SIPC-DAC-AC-MPP-01-V1	10 de enero de 2022	Primera versión	15 de 21

### POLÍTICAS PARA EL MONITOREO DE LLAMADAS

56. Para asegurarse de que los ejecutivos atiendan debidamente a los ciudadanos, el Jefe de Calidad, deberá seleccionar 2-dos llamadas por medio del Sistema INCONCERT, en base a los siguientes criterios:
57. Escuchar las 2-dos llamadas de cada Ejecutivo los días martes de cada semana.
58. El Jefe de Calidad deberá llenar la rúbrica de calificación por llamada, (Evaluación calidad en la llamada en type form) y revisará el resumen del monitoreo, y lo enviará al Director de Atención Ciudadana de manera mensual.
59. En caso de existir acciones correctivas, deberá realizar una junta individual de retroalimentación con el Ejecutivo.
60. Si derivado de la retroalimentación con el Ejecutivo, el Jefe de Calidad y/o Jefe de Atención Ciudadana, determina que requiere de una capacitación, la deberá programar lo antes posible.
61. En caso de no existir acción correctiva, se cierra el ciclo del proceso de verificación de las 2-dos llamadas.

### POLÍTICAS PARA MEDIR INDICADORES DE CALIDAD


62. Revisión Diaria:
  - a) Reportes rechazados por parte de los departamentos.
  - b) Reportes en solicitud reasignación
  - c) Reportes en solicitud ampliación de tiempo.
  - d) Reportes marcados como no concluidos por los ciudadanos.
63. Revisión una vez a la semana:
  - a) 5 a 10 llamadas aleatoriamente por ejecutivo, se revisa la calidad y calidez de la atención brindada al ciudadano
  - b) Captura de 5- 10 reportes aleatoriamente por ejecutivo, se revisa la calidad de la captura del reporte:
    - En caso de ser necesario, se realiza la acción correctiva correspondiente.

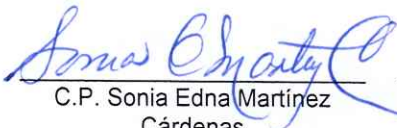
Elaboró


Revisó

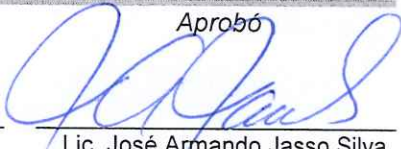
Validó

Aprobó

  
Lic. José Daniel Galván García  
Coord. de Atención 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

RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A  
REPORTES Y SOLICITUDES

Clave de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Página
5309-0910-SIPC-DAC-AC-MPP-01-V1	10 de enero de 2022	Primera versión	16 de 21

- c) Tablero "Efectividad de asignaciones" por ejecutivo:
  - Se determinan los errores más comunes por ejecutivo.
- d) Se habla con el ejecutivo para reforzar la asignación correcta.
- e) Evaluación de redacción de reportes de servicios públicos.
- f) La forma en que se responde al ChatBot por parte de ejecutivos.
- g) Reportes vencidos.
- h) Reportes notificados sin atender.
- i) Reportes concluidos sin atender.

Elaboró

Lic. José Daniel Galván García  
Coord. de Atención 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



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA  
RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A  
REPORTES Y SOLICITUDES

Clave de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Página
5309-0910-SIPC-DAC-AC-MPP-01-V1	10 de enero de 2022	Primera versión	17 de 21

## VIII. PROCESO

Elaboró



Lic. José Daniel Galván García  
Coord. de Atención Ciudadana

Revisó



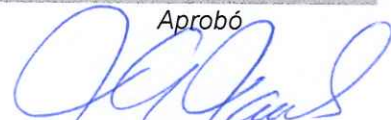
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Kristian Andrés Macías  
Fernández  
Director de Atención Ciudadana

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA  
RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A  
REPORTES Y SOLICITUDES

Clave de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Página
5309-0910-SIPC-DAC-AC-MPP-01-V1	10 de enero de 2022	Primera versión	18 de 21

5309-0910-SIPC-DAC-AC-MPP-01-PROCESO-01-V1

PROCESO DE ATENCIÓN A REPORTES

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

EJECUTIVO, JEFE DE ATENCIÓN CIUDADANA Y/O JEFE DE CALIDAD

1. Ingresa al Sistema de Atención Ciudadana introduciendo el usuario y contraseña previamente asignados.
2. Confirma e identifica lo que requiere el ciudadano que tiene en la línea.
3. Si se trata de un reporte nuevo lo ingresa al Sistema de Atención Ciudadana; Si solo requiere información del estatus del reporte, el ejecutivo ingresa al Sistema de Atención Ciudadana y le brinda la información al ciudadano.
4. Verifica diariamente el Sistema de Atención Ciudadana para canalizar los reportes recibidos.
5. Asigna cada reporte al área correspondiente en forma automática a través del Sistema de Atención Ciudadana:
  - a) En caso de que la información del reporte no sea clara, el ejecutivo debe contactar al ciudadano, ya sea por llamada telefónica o ChatBot, y aclare la información proporcionada, posteriormente asignarlo al departamento correspondiente.
    - De no poder contactar al ciudadano, Atención Ciudadana concluye el reporte por falta de información.

EJECUCIÓN Y NOTIFICACIÓN

6. El Receptor/Departamento analiza y determina su competencia para atender el reporte:
  - a) Acepta: Comienza con la atención al reporte.
  - b) Rechaza: Falta de datos/incorrecta asignación:
    - Se regresa reporte, Atención Ciudadana evalúa y reasigna.
7. Receptor canaliza reporte a encargado de cuadrilla mediante un módulo de operación.

Elaboró



Lic. José Daniel Galván García  
Coord. de Atención 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

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA  
RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A  
REPORTES Y SOLICITUDES

Clave de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Página
5309-0910-SIPC-DAC-AC-MPP-01-V1	10 de enero de 2022	Primera versión	19 de 21

8. El encargado de cuadrilla contesta el reporte mediante SAM:
- Agrega comentario de los trabajos realizados por parte de la cuadrilla.
  - Anexa foto de conclusión en el cual se observa el trabajo realizado.
  - Se notifica el reporte de manera automática.

### SOLICITUDES

9. El área puede solicitar la reasignación de reporte en caso de corresponder a otro departamento o bien para continuar con la atención del reporte:
- En caso que la dependencia requiera una prórroga para la atención del reporte puede solicitar la ampliación de tiempo para brindar la atención a la queja.

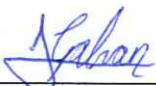
### VERIFICACIÓN

10. Atención Ciudadana se encarga de analizar y determinar si el reporte está correctamente atendido y concluido de acuerdo al protocolo de seguimiento y notificación de reportes:
- En caso contrario se reactiva el reporte y se turna nuevamente al área para su atención.
    - El reporte se suma al indicador "Notificados sin atender".

### CONCLUSIÓN

11. Atención Ciudadana elabora mensaje de conclusión para ciudadanos que aceptaron recibir notificaciones por medios digitales (correo y/o WhatsApp):
- El Ejecutivo debe basarse al protocolo de conclusión y redacción en reportes.
12. Atención Ciudadana realiza llamadas a ciudadanos para notificar la conclusión de reportes. Solo reportes que ingresaron por medios no digitales:
- En caso que el ciudadano indique que no se ha realizado la atención a su reporte, se turna nuevamente al área para su atención en caso de ser factible:
    - El reporte se suma al indicador "Concluidos sin atender".
  - El ejecutivo se apega al quion para realizar la conclusión de reportes.

Elaboró



Lic. José Daniel Galván García  
Coord. de Atención 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  
RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A  
REPORTES Y SOLICITUDES

Clave de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Página
5309-0910-SIPC-DAC-AC-MPP-01-V1	10 de enero de 2022	Primera versión	20 de 21

**REACTIVACIONES**

13. Ciudadano se comunica nuevamente informando que no se ha realizado su reporte.
14. Ciudadano vía WhatsApp indica que no se ha atendido su reporte.
15. En ambos casos, la jefatura de calidad de Atención Ciudadana analiza y determina si es factible su reactivación:
  - a) Reporte reactivado: Se suma al indicador "Concluidos sin atender"

**FIN DEL PROCESO.**

Elaboró

Lic. José Daniel Galván García  
Coord. de Atención Ciudadana

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Kristian Andrés Macías  
Fernández  
Director de Atención Ciudadana

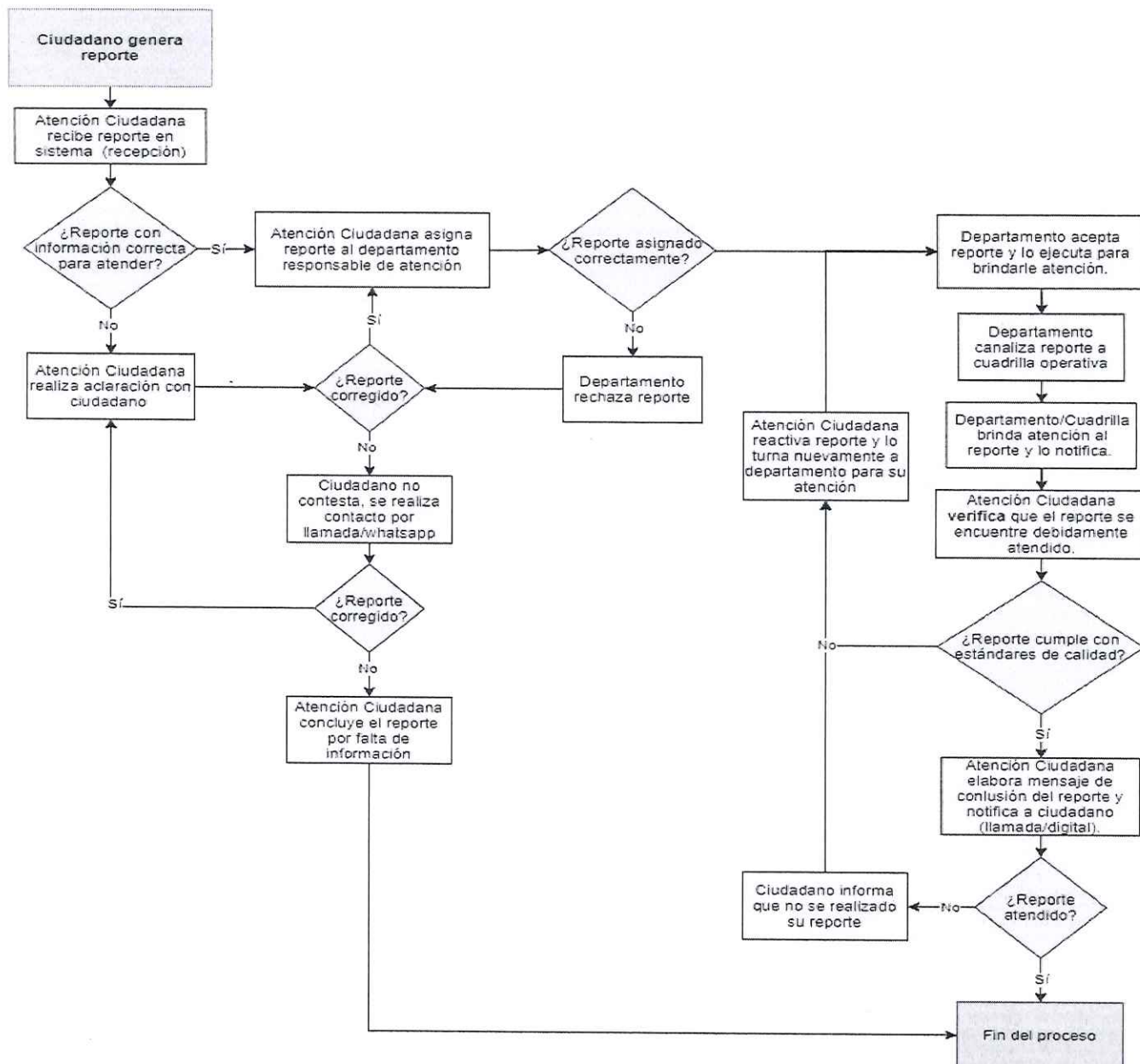
Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA  
RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A  
REPORTES Y SOLICITUDES

Clave de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Página
5309-0910-SIPC-DAC-AC-MPP-01-V1	10 de enero de 2022	Primera versión	21 de 21

DIAGRAMA DEL PROCESO



Elaboró

*[Signature]*

Lic. José Daniel Galván García  
Coord. de Atención Ciudadana

Revisó

*[Signature]*

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

*[Signature]*

Lic. Kristián Andrés Macías  
Fernández  
Director de Atención Ciudadana

Aprobó

*[Signature]*

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad