

PRESIDENCIA MUNICIPAL
Dirección de Comunicación Social

RECIBIDO
07 DIC. 2018
LEÓN, GTO.



León



León, Gto., 3 de diciembre de 2018

Oficio: CM/DESCI/985/2018

Asunto: Seguimiento a Evaluación 3er Trimestre 2018

Lic. Jorge Alberto Hernández Cano
Director General de Comunicación Social
Presente

En relación a los resultados de la Evaluación de Eficacia, Eficiencia y Economía del tercer trimestre de 2018, y en seguimiento a su similar DGCS/CA/1649/2018 recibido el 26 de noviembre del presente, por este conducto me permito informarle lo siguiente:

Respecto al aspecto susceptible de mejora 1 (Eficacia):

- Respecto a los indicadores que no presentaron avance respecto a la meta programada para el tercer trimestre, nos damos por enterados de la situación señalada, así como de las acciones que la Unidad Responsable emprendió para su corrección.
- Este órgano de control verificará para el 4to trimestre los resultados de la reprogramación realizada para atender las observaciones realizadas.

Respecto al aspecto susceptible de mejora 2 (Economía):

- Nos damos por enterados de las razones por las cuales existió subejercicio de recursos.

Al respecto, le comento que este Órgano de Control continuará evaluando la Eficacia, Eficiencia y Economía en el logro de objetivos y metas en los trimestres subsecuentes, a fin de contribuir a una gestión pública más eficiente.

Por otra parte, no omito informarle que en caso de que alguno de los programas que ejecuta la Dirección a su cargo, sean fondeados con **recursos federales**, deberá implementar las medidas necesarias a fin de que los mismos sean ejercidos antes del **31 de diciembre del año en curso**, esto con el objetivo de evitar el **reintegro de recursos federales no ejercidos**

Lo anterior de conformidad a lo establecido en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los artículos 55, 61, 62, 64, 79 y 8 de la Ley General de Contabilidad; artículo 7 del Presupuesto de Egresos de la Federación 2018; Décimo Transitorio de la Ley de Ingresos de la Federación; artículos 17 y 21 de la Ley de Disciplina Financiera de las Entidades

MMS/JHA/LGLV

Plaza Principal s/n
Zona Centro de León, Gto.
C.P. 37000
Tel. (477) 788 0000
Ext. 1420, 1421 Y 1438
www.leon.gob.mx

CONTRALORÍA
Municipal
Página 1 de 2

León



Federativas y los Municipios; artículos 73, 102 septies y 102 octies de la Ley para el Ejercicio y Control de los Recursos Públicos para el Estado de Guanajuato; artículo 10 fracción 1; artículos 131 y 139 fracciones III y XXI de la Ley Orgánica Municipal y artículo 77 fracciones II y IV del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de León, Guanajuato.

Atentamente

"2018, Año de Manuel Doblado, Forjador de la Patria"

"El trabajo todo lo vence"

Lic. Leopoldo Edgardo Jiménez Soto
Contralor Municipal



C.c.p.

Lic. Héctor Germán René López Santillana.- Presidente Municipal - Para conocimiento
Mtro. Martín Millán Soberanes.- Director de la DESCI - Para seguimiento

MMS/JHA/LGLV

Plaza Principal s/n
Zona Centro de León, Gto.
C.P. 37000
Tel. (477) 788 0000
Ext. 1420, 1421 Y 1438
www.leon.gob.mx

CONTRALORÍA
Municipal
Página 2 de 2

PRESIDENCIA MUNICIPAL
CONTRALORIA MUNICIPAL

8171 18 NOV 26 12:04

RECIBIDO
LEON, GTO.

León
cada vez mejor
GOBIERNO MUNICIPAL

LEÓN, GTO A 26 DE NOVIEMBRE DEL 2018
DGCS/CA/1649/2018

ASUNTO: RESPUESTA A EVALUACIÓN TRIMESTRAL DE INDICADORES

**MTRO. MARTÍN MILLÁN SOBERANES
DIRECTOR DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
CONTRALORIA MUNICIPAL
PRESENTE**

Por medio del presente reciba un cordial saludo y al mismo tiempo doy respuesta al oficio No. CM/DESCI/705/2018 informándole respecto a la observación 1) donde se menciona que tres indicadores no presenta avances respecto a la meta programa en el tercer trimestre, le comento que debido a los cambios en la Estrategia de Comunicación con la integración del nuevo titular de la dirección y periodo de Veda Electoral se tuvo que modificar los periodos a reportar, por tal motivo ya se solicitó la apertura en el sistema SISPBIR a través del oficio DGCS/CA/1650/2018 y de esta manera se cumplirá correctamente con los avances en las metas programadas.

En cuanto a la observación 2) donde se señala que tenemos solamente un 81% de recursos ejercidos respecto al presupuesto programado para el 3er trimestre, le informo que el recurso no se ejerció debido a la integración del nuevo titular de la dependencia, quien analizo y distribuyo de otra forma el presupuesto de la Dirección.

Sin más por el momento, agradeciendo sus atenciones me despido de usted.

ATENTAMENTE
"EL TRABAJO TODO LO VENCE"
"2018, AÑO DE MANUEL DOBLADO, FORJADOR DE LA PATRIA"
"2018, AÑO DE LA EDUCACIÓN Y EL EMPLEO EN GUANAJUATO"

LIC. JORGE ALBERTO HERNÁNDEZ CANO
DIRECTOR GENERAL
DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Dirección General de
Comunicación Social

Plaza Principal s/n Zona Centro de León, Gto. C.P. 37000
Tel (477) 788 000 Ext. 1310 y 1311
www.leon.gob.mx

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	SECRETARÍA PARTICULAR	PR-SP/DAC-01
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA, PERSONALIZADA, TELEFÓNICA Y DIGITAL	REV. 5
		HOJA: 1 DE 11

1. PROPÓSITO.

Otorgar una atención personalizada vía telefónica o a través de medios digitales de calidad, que sea una herramienta confiable y segura, donde podamos proporcionar información y escuchar propuestas y denuncias sobre servicios municipales; y a través de ésta, generemos estadísticas y tendencias para la toma de decisiones.

2. ALCANCE.

A NIVEL INTERNO: Dirección de Atención Ciudadana, la Coordinación Administrativa de la Dirección de Atención Ciudadana.

A NIVEL EXTERNO: Secretaría de Seguridad Pública, las Direcciones Generales de Desarrollo Social y Humano, Desarrollo Rural, Desarrollo Institucional, Comunicación Social, Gestión Ambiental, Economía, Tesorería, Salud, Educación, Desarrollo Urbano, Movilidad, Obra Pública, Turismo, Contraloría, Secretaría del H. Ayuntamiento, Instituto de la Cultura, Explora, Instituto Municipal de la Juventud, Bomberos, Patronato de la Feria, Parque Metropolitano, Zoológico, FIDOC, IMM, SIAP, SAPAL, IMUVI, COMUDE, IMPLAN, DIF, medios masivos de comunicación, la ciudadanía.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

- En base al Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de León, Guanajuato, en su artículo 18 relacionado con las atribuciones de la Dirección de Atención Ciudadana.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Recepción del ciudadano	1.1 ¿De qué manera se pide atención? Presencial, pasa al punto 1.2 Vía telefónica, pasa al punto 1.3 Medios digitales, pasa al punto 1.4	Módulo de información
	PRESENCIAL 1.2 Recibe al ciudadano y analiza su petición ¿Qué requiere el ciudadano?	

ORIGINAL

[Handwritten signature]

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS****SECRETARÍA PARTICULAR****PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA, PERSONALIZADA,
TELEFÓNICA Y DIGITAL****CÓDIGO:****PR-SP/DAC-01****REV. 5****HOJA: 2 DE 11**

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	Información, pasa al punto 2.1 Reporte, pasa al 3.1	
	VÍA TELEFÓNICA 1.3 Recibe la solicitud del ciudadano y analiza su petición ¿Qué requiere el ciudadano? Información, pasa al punto 2.1 Transferencia de llamada, pasa al punto 2.2 Reporte, pasa al 3.1	Call Center 072
	MEDIOS DIGITALES 1.4 Recibe la solicitud del ciudadano y analiza su petición ¿Qué requiere el ciudadano? Información, pasa al punto 2.1 Reporte, pasa al 3.1	Analista Administrativo/ Analista Técnico
2. Información y Canalización	2.1 Otorga información a partir del Directorio Municipal actualizado, o bien, del Sistema de Atención Ciudadana (SAC), en su apartado de Dependencias. Termina el procedimiento. 2.2 Realiza la transferencia correspondiente, consultando el Directorio Municipal. Termina el procedimiento.	Módulo de información; Analista Administrativo/ Analista Técnico Call Center 072 Call Center 072
3. Elaboración de Reporte	3.1 Realiza la captura de información en el Sistema de Atención Ciudadana (SAC). 3.2 Se proporciona al ciudadano su número de reporte.	Módulo de información; Analista Administrativo/ Analista Técnico Call Center 072
4. Supervisión de captura de datos	4.1 Se supervisa que los datos capturados sean correctos y debidamente canalizados.	Coordinación Administrativa de Atención Ciudadana
5. Atención de reportes	5.1 Analizan los reportes y llevan a cabo las acciones correspondientes.	Dependencias

ORIGINAL



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA PARTICULAR

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA, PERSONALIZADA,
TELEFÓNICA Y DIGITAL

CÓDIGO:
PR-SP/DAC-01

REV. 5

HOJA: 3 DE 11

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
6. Seguimiento de Reportes	6.1 Da seguimiento a los reportes generados en el Sistema de Atención Ciudadana (SAC).	Coordinación Administrativa de Atención Ciudadana
	6.2 Generan la respuesta en el Sistema de Atención Ciudadana (SAC).	Dependencias
	6.3 Se genera estadística para la toma de decisiones y control.	Coordinación Administrativa de Atención Ciudadana
7. Realización de Auditorías	7.1 Realiza auditorías telefónicas mensuales a los reportes que se encuentran registrados en el SAC (Sistema de Atención Ciudadana), quedando registradas en el Concentrado de Auditorías en Excel.	Coordinación de Proyectos Especiales
	7.2 Generan estadísticas tomando como información el reporte mensual, para la toma de decisiones y control continuo.	
	7.3 Se realizara mensualmente el Formato para asentar las mediciones mensuales del indicador , y se pasara a firmas correspondientes. Fin del procedimiento	Coordinación Administrativa de Atención Ciudadana

ORIGINAL



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA PARTICULAR

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA, PERSONALIZADA, TELEFÓNICA Y DIGITAL

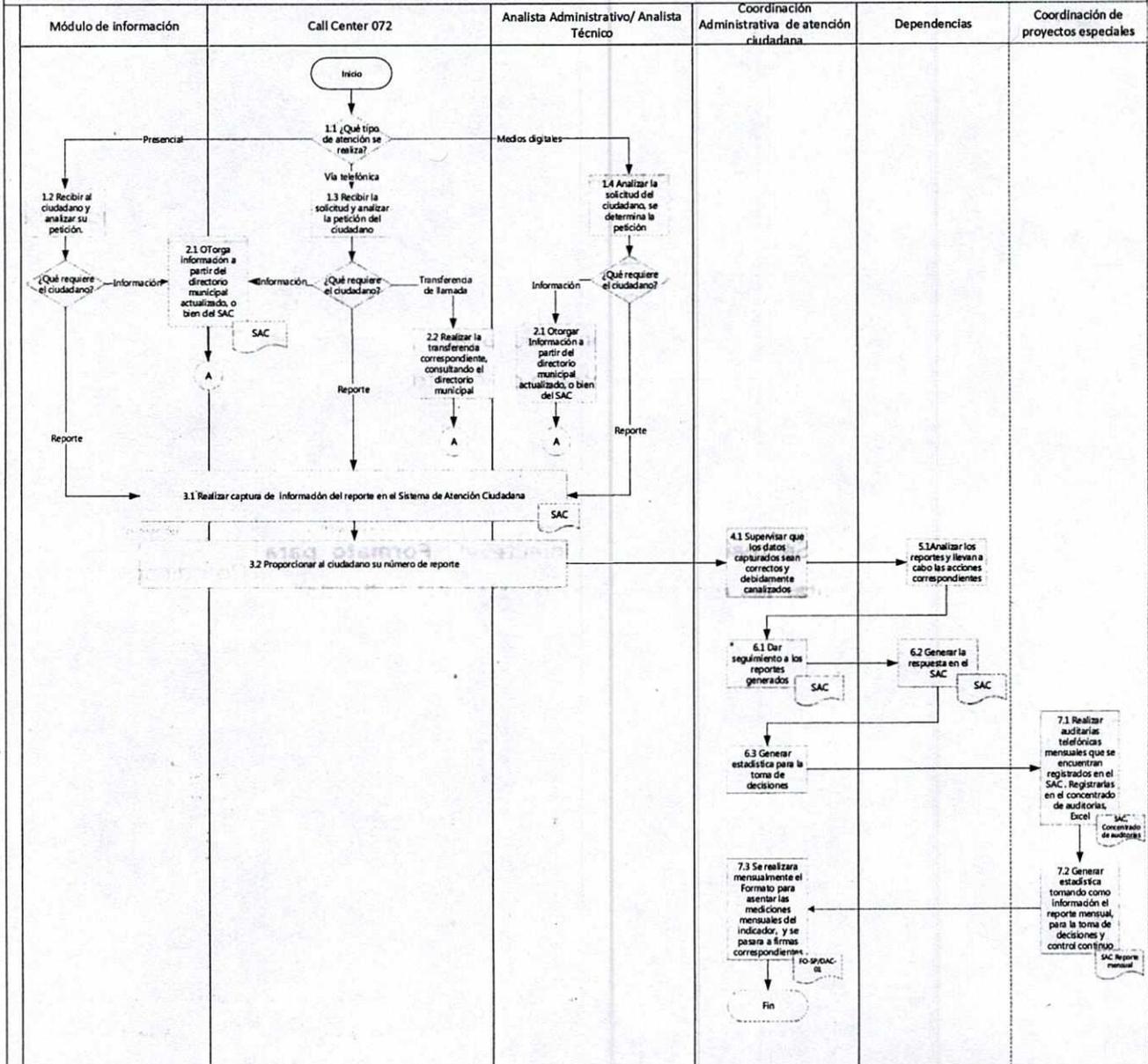
CÓDIGO:
PR-SP/DAC-01

REV. 5

HOJA: 4 DE 11

5. DIAGRAMA DE FLUJO

PR-SP/DAC-01 Procedimiento de atención ciudadana personalizada, telefónica y medios masivos de comunicación



ORIGINAL

[Firma]

[Firma]



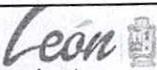
EL MUNICIPIO

Es la célula fundamental o primaria de la organización política de nuestro país al cual le compete la satisfacción de las necesidades inmediatas de los ciudadanos, que permiten el desarrollo de su vida cotidiana en el ámbito familiar, profesional y económico.

Según el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, compete al Municipio la prestación de los siguiente servicios:

- Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales; **SAPAL**
- Alumbrado público; **OBRAS PÚBLICAS**
 Dir. Área Mantenimiento Urbano, Coord. Alumbrado
- Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos; **SIAP Sistema Integral de Aseo Público**
- Mercados y centrales de abasto; **Economía Comercio y Consumo**

- Panteones; **SALUD**
- Rastro; **SALUD**
- Calles, parques y jardines y su equipamiento;
OBRAS PÚBLICAS Dir. Área Mantenimiento Urbano
GESTIÓN AMBIENTAL Dir. Área Parques y Jardines
- Seguridad pública, en los términos del artículo 21 de esta Constitución, policía preventiva Municipal y Tránsito
SECRETARIA DE SEGURIDAD PÚBLICA

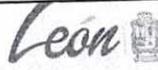


Conformación del El Honorable Ayuntamiento

- > PRESIDENTE MUNICIPAL,
- > 2 SINDICOS
- > 12 REGIDORES

Pueden ser de diferente partido políticos, son quienes toman las decisiones, aprueban los reglamentos, se les presentan los ante proyectos de ingresos y egresos de recursos, a través de sus respectivas comisiones , determinadas en la ley orgánica municipal.

<http://www.leon.gob.mx/leon/index.php/h-ayuntamiento>

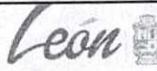


Plan Municipal de Desarrollo León hacia el futuro Visión 2040

Plan de Gobierno 2015 - 2018

1. Seguridad pública.
2. Inclusión al desarrollo.
3. Desarrollo económico y competitividad.
4. Desarrollo ordenado y sustentable.
5. Innovación y buena gobernanza

Cartera de Programas y Proyectos

Conformación del Gabinete y la Administración Centralizada y Paramunicipales

<http://www.leon.gob.mx/leon/index.php/gobierno/gabinete>

<http://www.leon.gob.mx/leon/index.php/gobierno/paramunicipales-autonomos>

Administración Municipal Centralizada

SECRETARÍA DEL H. AYUNTAMIENTO- Régimen Interior	TESORERÍA MUNICIPAL- Administración Financiera
CONTRALORÍA MUNICIPAL- Control Interno	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA- Seguridad Ciudadana
SECRETARÍA PARTICULAR- Despacho del Presidente Municipal	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL- Administración de Recursos Humanos
DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL- Difusión de la Información Oficial	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO HUMANO- Gestión Social
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO URBANO- Ordenamiento Urbano	DIRECCIÓN GENERAL DE ECONOMÍA- Impulso Económico
DIRECCIÓN GENERAL DE MOVILIDAD- Servicio de Transporte Público	DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN AMBIENTAL- Protección del Medio Ambiente
DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO- Promoción Turística	DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA- Infraestructura Urbana
DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN- Fomento Educativo	DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD- Vigilancia Sanitaria

Administración Paramunicipal	
IMPLAN- Planeación Municipal	INSTITUTO MUNICIPAL DE LAS MUJERES- Atención a la Mujer
IMUVI- Regularización de la Vivienda	DIF- Asistencia Familiar
INSTITUTO MUNICIPAL DE LA JUVENTUD- Atención a la Juventud	COMUDE- Fomento al Deporte
FERIA ESTATAL DE LEÓN- Feria de León	INSTITUTO CULTURAL DE LEÓN- Impulso a la Cultura
EXPLORA- Divulgación de la Ciencia	PARQUE METROPOLITANO- Parque Recreativo
ZOOLEÓN (Parque Zoológico de León)- Conservación de la flora y la fauna	SAPAL- Suministro de Agua, Drenaje y Alcantarillado
FIDOC- Obras por Cooperación	SIAP- Asao Público
MUSEO LEÓN- Fomento a la Cultura	FIDAPIM (Fideicomiso de Administración de Pipas Municipales)- Pipas Municipales
BOMBEROS- Asistencia Ciudadana	ACADEMIA METROPOLITANA DE SEGURIDAD PÚBLICA- Formación Policial
FIDEICOMISO CIUDAD INDUSTRIAL DE LEÓN- Gestión de Apoyo Empresarial	

León

Organismos Autónomos

- Unidad Municipal de Acceso a la Información Pública- Transparencia y Rendición de Cuentas
- Juzgados Administrativos Municipales- Impartición de Justicia Administrativa
- Defensoría de Oficio en Materia Administrativa- Representación legal del ciudadano

León

Atención Ciudadana:

Es una dirección de área fortalecida emanada desde la Secretaria Particular del Presidente Municipal que busca garantizar la adecuada atención de las necesidades y denuncias ciudadanas presentadas en cada uno de los canales de acercamiento.

León

Procesos de Atención

- ✓ 072
- ✓ Módulos de Información
- ✓ Vía directa en tu Colonia
- ✓ Atención Asociaciones
- ✓ Apoyos Sociales
- ✓ Medios de Comunicación
- Redes Sociales
 - ✓ Chat Interactivo
 - ✓ App León

C
I
D
A
D
A
N
O

expectativas

León 

SERVIDOR PÚBLICO

- ✓ QUE LO ATIENDAN CON CORTESÍA
- ✓ QUE LE RESUELVAN SUS ASUNTOS EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE
- ✓ QUE LE DEMUESTREN EMPATÍA Y SENSIBILIDAD
- ✓ QUE LE DEN UN TRATO HUMANO
- ✓ QUE LO ORIENTEN DEBIDAMENTE PARA CUMPLIR CON SUS OBLIGACIONES
- ✓ QUE LE PRESTEN SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD
- ✓ QUE NO MALGASTEN EL DINERO DE SUS IMPUESTOS
- ✓ QUE NO ABUSEN DE SU PODER

PROCESOS

León 

TOMAR REPORTE EN SIAC

QUEJAS, O DENUNCIAS

INFORMACIÓN

COMUNICAR CON ALGUNA ÁREA O SERVIDOR PÚBLICO



Rendición de cuentas

INFORMACIÓN

COMUNICAR CON ALGUNA ÁREA O SERVIDOR PÚBLICO

León 

¡POR SU ATENCIÓN Y COLABORACIÓN GRACIAS!



Secretaría Particular
Dirección de Atención Ciudadana
**CAPACITACIÓN DEL SISTEMA DE
ATENCIÓN CIUDADANA**

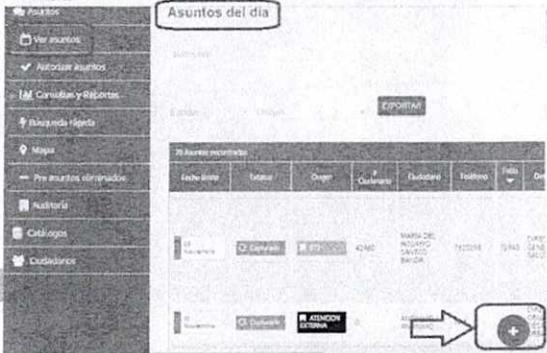


**Liga para ingresar al Sistema de
Atención Ciudadana:
sac.leon.gob.mx/#!/**

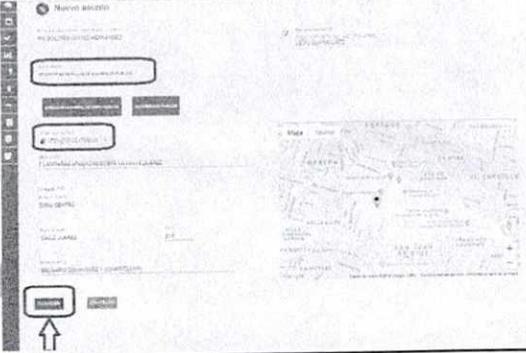
- Registro de un nuevo reporte
- Peticiones, Dependencias
- Consulta de reportes
- Ciudadanos



Registro de un nuevo reporte




Registro de un nuevo reporte



Peticiones - Dependencias

Peticiones: descripción, días de atención.

The screenshot shows a web interface for 'Peticiones' (Requests) under the 'León' logo. A sidebar on the left contains navigation options like 'Inicio', 'Catálogo', 'Resolución', 'Dependencias', 'Creación de móvil', 'Estado de pago', 'Mis Dependencias', 'Cuentas', 'Incidencias', 'Organiz', and 'Clasificación'. The main content area displays a table of requests with columns for 'Estado', 'Descripción', 'Fecha', 'Fecha de atención', and 'Acciones'. Three rows of data are visible, each with a 'Peticiones' icon and a detailed description of the request.

Consulta de reportes

Búsqueda rápida: por número de reporte, por nombre del ciudadano, por rango de fechas.

The screenshot shows the 'Consulta de reportes' (Report Search) interface. It features a search bar with 'Búsqueda rápida' and three input fields for 'Número de reporte', 'Nombre del ciudadano', and 'Rango de fechas'. Below the search bar are several filter buttons like 'Estado', 'Fecha', 'Tipo', and 'Acción'. A table below displays a list of reports with columns for 'Número de reporte', 'Nombre del ciudadano', 'Fecha de reporte', 'Fecha de atención', 'Estado', 'Tipo', 'Acción', and 'Acciones'. An arrow points to the 'Acciones' column header.

Consulta de reportes

- Cómo ver la respuesta que otorga la Dependencia:

The screenshot shows a detailed view of a report response. On the left, a box indicates 'Seguimiento folio: 78350' and 'Terminado' with 'Folio: 78356'. A 'Reabrir asunto' button is also present. The main section is titled 'Respuesta' and contains the following text: 'El presente escrito que el interesado solicita la información que se le pide a la dependencia. Se le informa que se le ha otorgado la información que se le solicita en el artículo 48 fracción I y VI de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato. 25/10/2018 SE REVISÓ CIRCUITO SE REPARÓ Y SE DEJO OPERANDO CORRECTAMENTE. Se le informa que se le ha otorgado la información que se le solicita en el artículo 48 fracción I y VI de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato.' Below the text are fields for 'Nombre de contacto', 'Correo', 'Teléfono', and 'Fecha de recepción'.

Ciudadanos

Consulta de ciudadanos: por nombre, por correo electrónico.

The screenshot shows the 'Ciudadanos' (Citizens) interface. It features a search bar with 'Búsqueda rápida' and three input fields for 'Nombre', 'Correo electrónico', and 'Número de identificación'. Below the search bar are filter buttons like 'Estado', 'Fecha', 'Tipo', and 'Acción'. A table below displays a list of citizens with columns for 'Nombre', 'Apellido', 'Fecha de nacimiento', 'Fecha de inscripción', 'Fecha de actualización', 'Estado', 'Tipo', 'Acción', and 'Acciones'. Three rows of data are visible, each with a 'Ciudadanos' icon and a detailed description of the citizen's information.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN CIUDADANA

INTRODUCCIÓN:

El éxito del gobierno municipal depende en gran medida de la atención que se les brinda a los ciudadanos ya que éstos pueden juzgar a toda la gestión basándose en el trato de tan sólo un funcionario.

Por ello, se debe considerar como clave el rol de los colaboradores municipales de la Dirección de Atención Ciudadana, ya que son la "puerta de entrada al municipio", su "carta de presentación".

En este sentido la oficina de atención al ciudadano es la gran oportunidad que tiene la administración municipal para estrechar lazos con la comunidad, generar confianza y brindar una imagen positiva; por ello, la atención ciudadana es un elemento clave de la sociedad organizada, a todos los niveles de gobierno.

Con la participación responsable de la ciudadanía se puede tener una ciudad segura, limpia, ordenada, con gobernantes comprometidos a atender las demandas de la población.

Es indispensable contar con proyectos y procesos adecuados que permitan una oportuna y sensible atención a cada una de sus demandas, cuando éstas son justificadas y sobre todo, cuando la misma ley obliga al municipio a atenderlas.

Derivado de estas necesidades la Dirección de Atención Ciudadana en la ardua labor de servir al ciudadano siendo el vínculo entre éste y la Dependencia, pone a su disposición el "Protocolo" que marcará la pauta en el deber ser de la atención a la ciudadanía; que brindará herramientas conceptuales y prácticas con el fin de ofrecer una atención al ciudadano de calidad y que al mismo tiempo permita estrechar el vínculo de la administración municipal con la comunidad.

ALCANCE:

Ciudadanía, Dependencias Municipales y Paramunicipales.

MARCO JURÍDICO:

- Ley Federal de Protección de datos personales para el Estado y los Municipios de Guanajuato.
- Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Guanajuato y sus Municipios.

- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de León, Guanajuato.
- Manual de Procedimientos para el Otorgamiento de Ayudas y Apoyos sociales a la población y para el Fortalecimiento de Organismos de la Sociedad Civil.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115 fracciones II y III.
- Constitución Política del estado libre y soberano de Guanajuato, Artículo 117 fracción III.
- Reglamento para la Constitución del Sistema Integral de Aseo Público de León Guanajuato.
- Reglamento para la Gestión Ambiental en el municipio de León, Guanajuato. Artículos: 1, 2, 3, 6, 50,392 al 496, 551 al 560, 573 al 583, 584 fracción V, 586 al 607.
- Manual de procesos y procedimientos del Sistema Integral de Aseo Público de León, Guanajuato.

GUÍA:

Manual del Sistema de Atención Ciudadana (SAC), elaborado por la Dirección de Tecnologías de la Información. Anexo I.

PROCEDIMIENTO GENERAL DE ATENCIÓN:

1.- PRIMER CONTACTO DEL CIUDADANO CON EL MUNICIPIO

El trato al ciudadano debe ser cordial y respetuoso hablándole de usted y portando el gafete de Servidor Público.

1. Comenzar con un saludo: "buenos días (dependiendo del horario), mi nombre es: _____ ¿en qué puedo servirle?"
2. Sondar al ciudadano a fin de brindarle la información adecuada.
En la mayoría de las ocasiones el ciudadano desconoce el nombre específico del trámite, o bien, el nombre de la Dependencia, así que nuestra labor es obtener el dato concreto y mínimo indispensable a fin de poder orientarlo correctamente, satisfaciendo las necesidades de información que requiere.
3. Cuando se toma un reporte de servicios al ciudadano se solicitan sus datos informándole que están protegidos por la Ley Federal de Protección de datos personales para el Estado y los Municipios de Guanajuato.

4. Despedirnos cortésmente: "que tenga un buen día (dependiendo del horario)".

RESPUESTAS DE LAS DEPENDENCIAS AL SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

1. Responder de manera clara, precisa, apropiada y apegadas a la normativa y procedimientos de las Dependencias en el **Sistema de Atención Ciudadana (SAC)**.

Cabe señalar que la ciudadanía tiene acceso a las respuestas, por las vías electrónicas y a través del personal de Atención Ciudadana.

2. Respetar los tiempos establecidos por las Dependencias para cada petición.

RECLAMOS:

1. Cuando el ciudadano expresa su inconformidad por la no atención a su reporte, después de la fecha límite de atención; porque el servicio no fue completo o porque la solución del problema fue temporal, se procederá a atender el caso a modo de "reclamo" directamente con la Dependencia. Se asumirá este criterio siempre que el reporte aparezca en estatus de "capturado" o en "proceso".
2. Si el reporte aparece como terminado y el ciudadano señala que su problema no ha sido atendido, se procederá a elaborar un nuevo reporte, asentando como referencia el número de reporte anterior.

CONSIDERACIONES PARA LA TOMA, SEGUIMIENTO Y RESPUESTA DE REPORTES:

La toma de reportes se deberá hacer en tercera persona, es decir estableciendo que el ciudadano es el que reporta y no el servidor público.

No se deben tomar reportes anónimos, **exceptuando** los casos recibidos a través de los siguientes medios: Twitter, Página Web, Periódico a.m., Facebook, Chat en Línea, correo electrónico, App; y que cumpla con los datos que permitan generar un reporte, o bien, solicitarlos cuando sea posible y necesario.

Cuando el ciudadano solicite que el reporte se maneje con discreción, esta Dirección lo menciona textualmente (manejarlo con discreción) en el registro que se hace en el SAC,

aun cuando los datos del ciudadano sí son registrados; por ello se solicita a las Dependencias que trabajen con la opción de "ocultar ciudadano", cuando se trate de estos casos.

Las respuestas para redes sociales, deberán contener el número de folio del reporte, así como indicar que "su reporte está siendo atendido" por la Dependencia "X" y agradecer su interés en la mejora de nuestra ciudad.

Cuando se trata de reclamo, responder: procedemos a revisar su reporte, lo mantendremos informado(a).

Este protocolo se tomará como base para estandarizar la atención al ciudadano, facilitando la toma de reportes, así como el seguimiento de los mismos, para fomentar la participación ciudadana en las mejoras de los servicios públicos.

RECHAZOS:

En el tema de la APP "Vía Directa León", es el personal de la Dirección de Atención Ciudadana el que autoriza el registro de ciudadanos y canaliza los pre-asuntos para que éstos se conviertan en "reportes".

Se **rechazarán ciudadanos** cuando el "nombre" que proporcionan sea con abreviaciones o incongruente. Recordar que pueden proporcionar un nombre y un apellido, por lo tanto, si abrevian el segundo apellido se deberán autorizar.

Respecto a los pre-asuntos, se rechazarán cuando no haya petición en el SAC (Sistema de Atención Ciudadana) para dar seguimiento al asunto, sin embargo, antes de rechazar se deberá indagar qué Dependencia puede dar seguimiento a la petición, la cual será enviada vía correo electrónico a la Dependencia.

En el motivo de rechazo del pre-asunto se informará al ciudadano que su petición no puede ser atendida vía la APP, pero se hará de su conocimiento que su petición ya fue turnada.

Algunos ejemplos de rechazo son los siguientes:

1. Se recibió su reporte, sin embargo, no es posible darle atención por esta vía. SAPAL (Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de León), cuenta con su propia Aplicación que le permitirá realizar su reporte de forma directa. Otra opción sería que estableciera comunicación al número directo de SAPAL: 073.
2. Se le informa que toda queja relacionada con establecimientos de comida es necesario reportarla a la Jurisdicción Sanitaria VII, Dependencia de índole estatal. Los datos de la dependencia son los siguientes: Blvd. Delta no. ext. 201, San José de Santa Julia
Tel: 148 12 00 y 148 12 25, con horario de 8:00 a 14:00 hrs. de lunes a viernes
Agradecemos su interés en la mejora de nuestra ciudad.

3. Se recibió su comentario y estaremos pendientes de atender los reportes que por esta vía nos haga llegar. Respecto a que su reporte queda en línea, solicito su apoyo para ser más específico, porque el primer asunto que recibimos de parte de usted por esta vía, ya fue canalizado a la Dependencia correspondiente y lo puede visualizar en la opción de "mis reportes".
4. Se recibió correctamente su petición, sin embargo, por esta vía no es posible darle seguimiento, aunque después de indagar con FIDOC, informan que será la Dirección de Supervisión de la Dirección de Obra Pública la que tendrá que solicitar el retiro del letrero al "contratista". Por lo que se procederá a solicitar, vía correo electrónico, a la Dirección de Supervisión el retiro del letrero que solicita.
En cuanto se tenga una respuesta se le hará saber, también vía correo electrónico.
5. Se agradecerá su apoyo para volver a remitir su reporte por esta misma vía, pero con más claridad en su petición. ¿A qué se refiere con poda sanitaria?. También se agradecerá que proporcione la ubicación específica del Blvd. Campestre donde se encuentra la afectación que manifiesta. Gracias por su interés en la mejora de nuestra ciudad.
6. Se recibió su reporte, sin embargo, no es posible darle atención por esta vía. La Comisión Federal de Electricidad (CFE), cuenta con su propio número telefónico para la toma de reportes: 071. Por lo anterior, se sugiere reportar esta situación directamente al número antes referido. Se agradece su participación continua en la mejora de nuestra ciudad.
7. Se recibió su reporte, sin embargo, es necesario solicitar un permiso para la poda del árbol con la Dirección de Regulación Ambiental, el cual deberá contener el sello oficial de Municipio (lo pone la Dependencia), y una vez que se cuente con éste, se puede apoyar con CFE (al número telefónico: 071) para la poda del árbol, a fin de evitar un accidente. Se enviará a su correo electrónico la copia del formato que deberá llenar y presentar en Regulación Ambiental. Dicho formato denominado "solicitud para la intervención del arbolado urbano" especifica requisitos y domicilio para obtener este permiso. Agradecemos su interés en la mejora de nuestra ciudad.