



RECEPCIÓN, ORIENTACIÓN Y CANALIZACIÓN DE SOLICITUDES

CÓDIGO:	P-SEJ-ATC-01
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	09/01/23
PÁGINA:	1 de 6

SECRETARÍA EJECUTIVA

ELABORA	REVISAR	ADMINISTRA
RÚBRICA	RÚBRICA	RÚBRICA
Mario Alejandro Cavazos Garzón Director de Atención Ciudadana	Juan Armando Pacheco González Secretario Ejecutivo	Katia Lizbeth Salazar Reyes Directora de Planeación, Enlace y Proyectos Estratégicos

I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para brindar atención y orientación eficiente a las peticiones que presenta la ciudadanía en las oficinas de la Secretaría, en los CAMS y eventos de la persona Titular de la Presidencia Municipal para su debida canalización y conclusión.

II. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal y Paramunicipal que reciban y atiendan a la ciudadanía.

III. DEFINICIONES

CAM. Centro de Atención Municipal.

IV. COMPETENCIAS

- **Personal de Recepción de la Secretaría Ejecutiva.**
 - Recibir, orientar y canalizar a la persona ciudadana.
 - Recibir y sellar los escritos y registrar la petición en el sistema Sentral.
- **Personal adscrito a la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría Ejecutiva.**
 - Recibir, analizar y orientar a la persona ciudadana.
 - Dar de alta las solicitudes en el sistema Sentral.



RECEPCIÓN, ORIENTACIÓN Y CANALIZACIÓN DE SOLICITUDES

CÓDIGO:	P-SEJ-ATC-01
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	09/01/23
PÁGINA:	2 de 6

SECRETARÍA EJECUTIVA

V. MARCO JURÍDICO NORMATIVO

A. TRATADOS INTERNACIONALES

N/A.

B. NIVEL FEDERAL

N/A.

C. NIVEL ESTATAL

- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.

D. NIVEL MUNICIPAL

- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Monterrey.



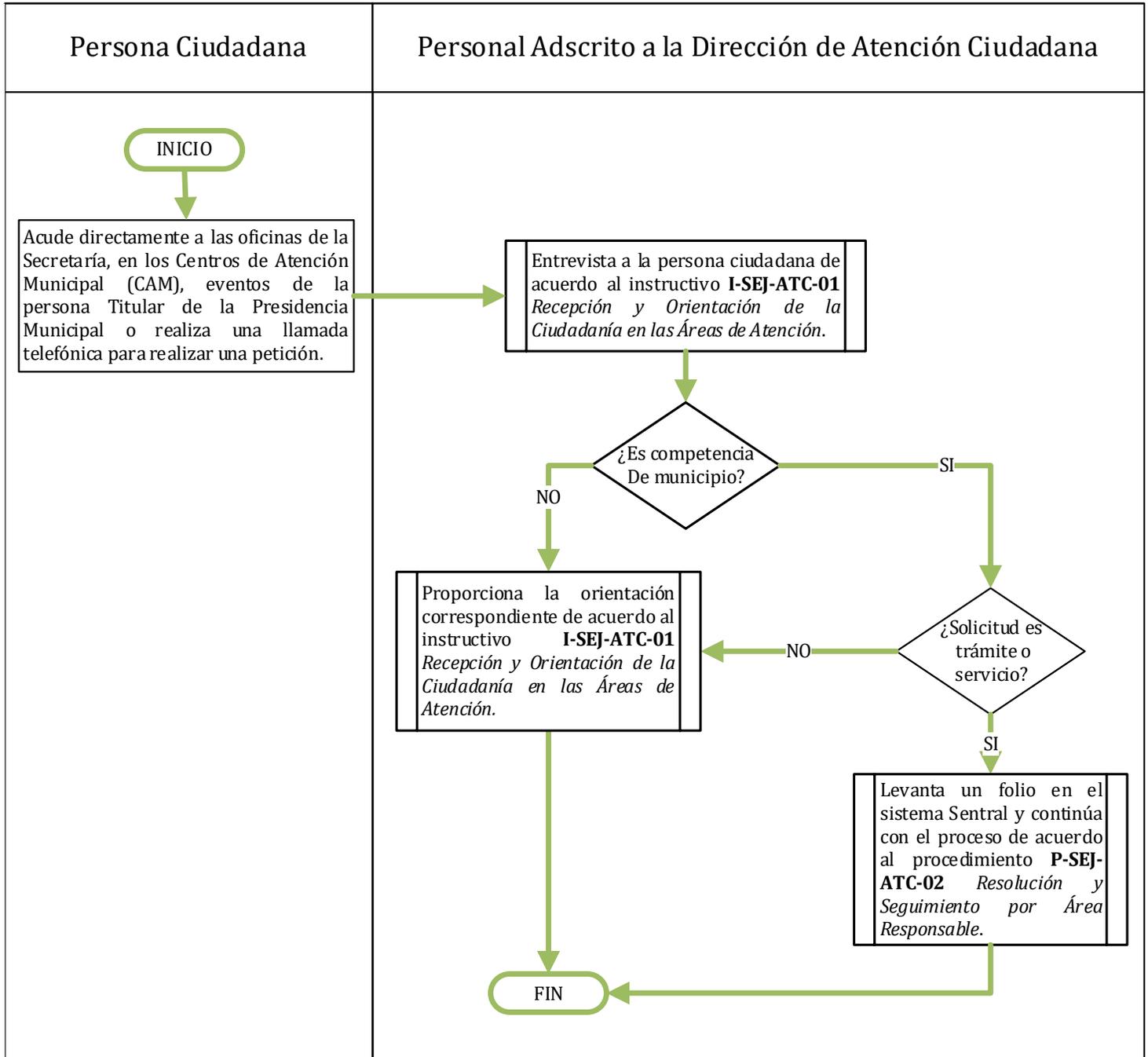
RECEPCIÓN, ORIENTACIÓN Y CANALIZACIÓN DE SOLICITUDES

CÓDIGO:	P-SEJ-ATC-01
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	09/01/23
PÁGINA:	3 de 6

SECRETARÍA EJECUTIVA

VI. DIAGRAMA DE FLUJO

A) Recepción, orientación y canalización de solicitudes de la persona ciudadana en la Secretaría, en los Centros de Atención Municipal (CAM), eventos de la persona Titular de la Presidencia Municipal o por llamada Telefónica.



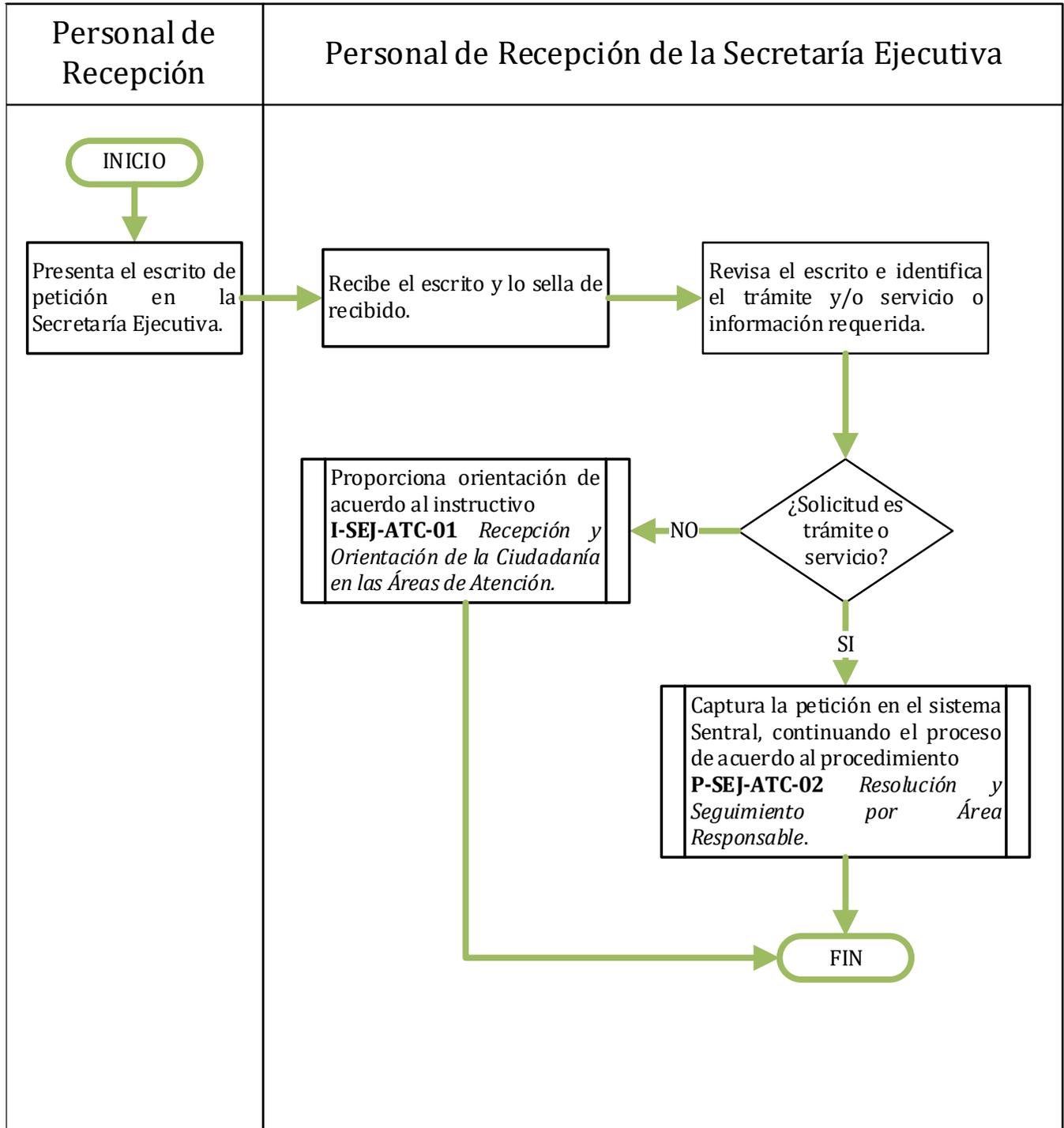


RECEPCIÓN, ORIENTACIÓN Y CANALIZACIÓN DE SOLICITUDES

CÓDIGO:	P-SEJ-ATC-01
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	09/01/23
PÁGINA:	4 de 6

SECRETARÍA EJECUTIVA

B) Recepción, orientación y canalización de solicitudes presentadas por medio de un escrito.





RECEPCIÓN, ORIENTACIÓN Y CANALIZACIÓN DE SOLICITUDES

CÓDIGO:	P-SEJ-ATC-01
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	09/01/23
PÁGINA:	5 de 6

SECRETARÍA EJECUTIVA

VII. DESCRIPCIÓN

A) **Recepción, orientación y canalización de solicitudes de la persona ciudadana en la Secretaría, en los Centros de Atención Municipal (CAM), eventos de la persona Titular de la Presidencia Municipal o por llamada Telefónica.**

- 7.1. La persona ciudadana acude directamente a las oficinas de la Secretaría, en los Centros de Atención Municipal (CAM), eventos de la persona Titular de la Presidencia Municipal o realiza una llamada telefónica para realizar una petición.
- 7.2. El personal adscrito a la Dirección de Atención Ciudadana entrevista a la persona ciudadana de acuerdo al instructivo **I-SEJ-ATC-01** *Recepción y Orientación de la Ciudadanía en las Áreas de Atención*.
- 7.3. Si durante la entrevista, adscrito a la Dirección de Atención Ciudadana detecta que la persona ciudadana solo requiere orientación o que el trámite y/o servicio solicitado no es competencia del municipio, proporciona la orientación correspondiente de acuerdo al instructivo **I-SEJ-ATC-01** *Recepción y Orientación de la Ciudadanía en las Áreas de Atención*.
- 7.4. Si la persona ciudadana sí requiere un trámite y/o servicio municipal, el personal adscrito a la Dirección de Atención Ciudadana levanta un folio en el sistema Sentral y continúa con el proceso de acuerdo al procedimiento **P-SEJ-ATC-02** *Resolución y Seguimiento por Área Responsable*.

B) **Recepción, orientación y canalización de solicitudes presentadas por medio de un escrito.**

- 7.5. La persona ciudadana presenta el escrito de petición en la Secretaría Ejecutiva.
- 7.6. El personal de Recepción de la Secretaría recibe el escrito y lo sella de recibido.
- 7.7. El personal de Recepción de la Secretaría Ejecutiva revisa el escrito e identifica el trámite y/o servicio o información requerida.
- 7.8. Si la persona requiere un trámite y/o servicio, el personal de Recepción de la Secretaría captura la petición en el sistema Sentral, continuando el proceso de acuerdo al procedimiento **P-SEJ-ATC-02** *Resolución y Seguimiento por Área Responsable*.
- 7.9. Si la persona ciudadana solo requiere información, el personal de Recepción de la Secretaría Ejecutiva proporciona orientación de acuerdo al instructivo **I-SEJ-ATC-01** *Recepción y Orientación de la Ciudadanía en las Áreas de Atención*, finalizando el proceso.



RECEPCIÓN, ORIENTACIÓN Y CANALIZACIÓN DE SOLICITUDES

CÓDIGO:	P-SEJ-ATC-01
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	09/01/23
PÁGINA:	6 de 6

SECRETARÍA EJECUTIVA

VIII. REFERENCIAS Y/O BIBLIOGRAFÍA

- **P-SEJ-ATC-02** *Resolución y Seguimiento por Área Responsable.*
- **I-SEJ-ATC-01** *Recepción y Orientación de la Ciudadanía en las Áreas de Atención.*

IX. ANEXOS

N/A.

X. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO
01	29/04/16	Creación del procedimiento.
02	16/02/18	Se agregan convenios con agua y drenaje y gas natural.
03	09/01/23	Se actualiza conforme al Reglamento de la Administración 2021 - 2024 de P-SAY-ATC-01 a P-SEJ-ATC-01.