



RESOLUCIÓN Y SEGUIMIENTO POR ÁREA RESPONSABLE

CÓDIGO:	P-SEJ-ATC-02
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	09/01/23
PÁGINA:	1 de 5

SECRETARÍA EJECUTIVA

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

I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos correspondientes para llevar a cabo de forma eficiente la resolución de las solicitudes presentadas por la ciudadanía.

II. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal y Paramunicipal que sean responsables de ejecutar las solicitudes de trámite y/o servicio.

III. DEFINICIONES

CAM. Centro de Atención Municipal.

IV. COMPETENCIAS

- **Persona denominada Responsable en el sistema Sentral de la Dirección asignada.**
 - Recibir y analizar las solicitudes correspondientes asignadas en el sistema Sentral.
 - Mandar a ejecución la petición, en caso de que sea atribución de la Secretaría.
 - Rechazar la petición, en caso de que la petición no sea de su competencia.
 - Notificar a la persona ciudadana para dar seguimiento a su petición.
 - Capturar la Justificación, cuando la petición no sea competencia de la Secretaría o cuando la petición no pueda resolverse.
- **Enlace de Atención Ciudadana la Secretaría.**
 - Reasignar la petición en el sistema Sentral a la Dirección correspondiente dentro de su Secretaría.
 - Re-direcciona la petición a la persona Responsable de la Jefatura de Atención a Medios Digitales, en caso de que la petición no sea atribución de su Secretaría.
 - Supervisar los reportes del sistema Sentral y coordinar a las áreas responsables.
 - Mandar la petición al apartado de “Notificados” en el Sistema Sentral.



RESOLUCIÓN Y SEGUIMIENTO POR ÁREA RESPONSABLE

CÓDIGO:	P-SEJ-ATC-02
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	09/01/23
PÁGINA:	2 de 5

SECRETARÍA EJECUTIVA

- **Jefatura de Atención a Medios Digitales de la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría Ejecutiva.**
 - Revisar el historial del folio y las atribuciones de las Secretarías conforme al Reglamento de la Administración Pública Municipal de Monterrey.
 - Re-asignar las peticiones a la Dirección correspondiente por medio del sistema Sentral.

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.

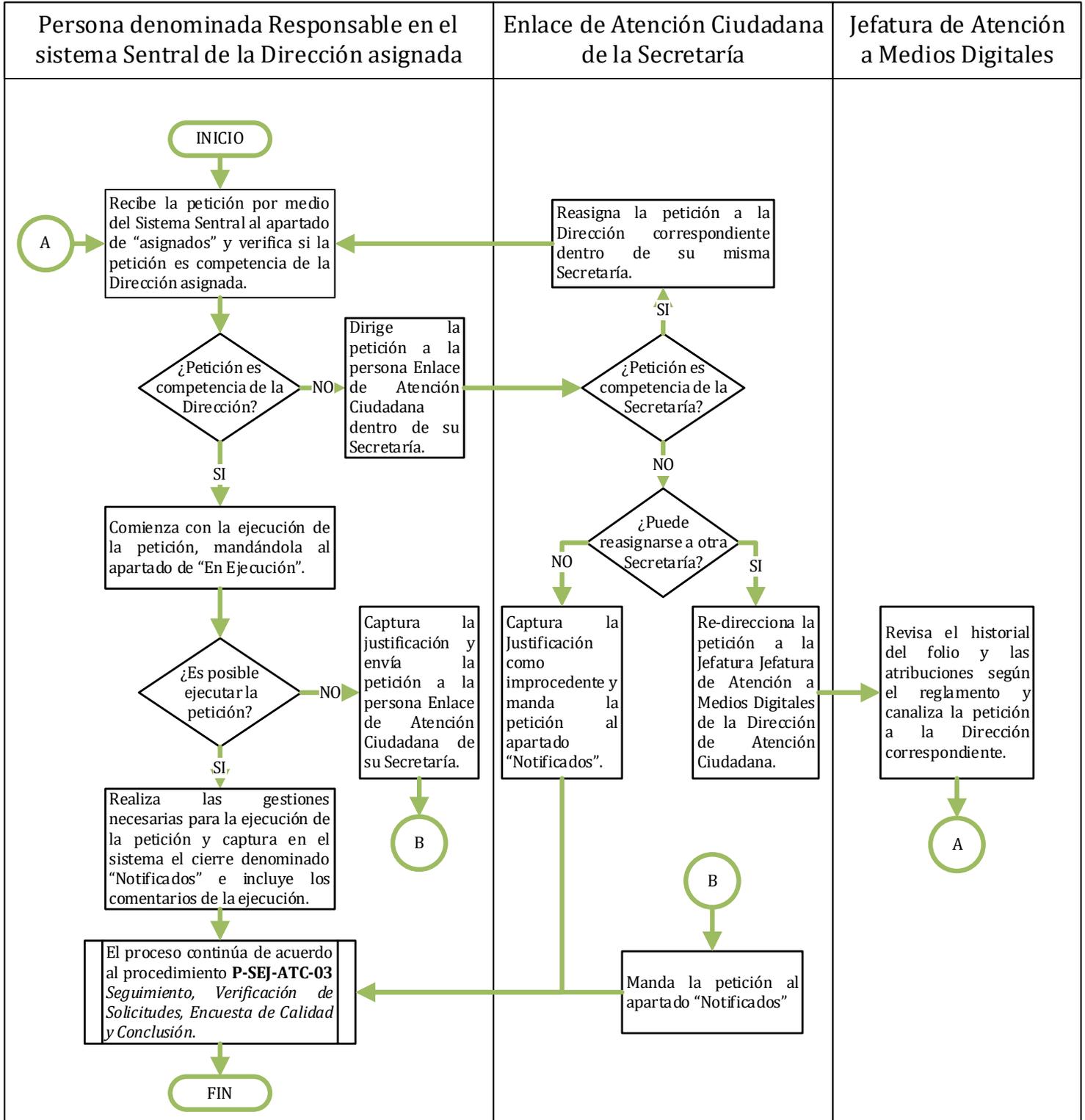


RESOLUCIÓN Y SEGUIMIENTO POR ÁREA RESPONSABLE

CÓDIGO:	P-SEJ-ATC-02
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	09/01/23
PÁGINA:	3 de 5

SECRETARÍA EJECUTIVA

VI. DIAGRAMA DE FLUJO





RESOLUCIÓN Y SEGUIMIENTO POR ÁREA RESPONSABLE

CÓDIGO:	P-SEJ-ATC-02
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	09/01/23
PÁGINA:	4 de 5

SECRETARÍA EJECUTIVA

VII. DESCRIPCIÓN

- 7.1 La persona denominada Responsable en el sistema Sentral de la Dirección asignada recibe la petición por medio del sistema Sentral en el apartado de “asignados” y verifica si la petición es competencia de la Dirección asignada.
- 7.2 Si no es competencia de la Dirección, la persona denominada Responsable en el sistema Sentral de la Dirección asignada dirige la petición a la persona Enlace de Atención Ciudadana dentro de su Secretaría.
- 7.3 La persona Enlace de Atención Ciudadana de la Secretaría verifica si la petición es competencia de la Secretaría.
- 7.4 Si es competencia de su Secretaría, la persona Enlace de Atención Ciudadana reasigna la petición a la Dirección correspondiente dentro de su misma Secretaría, regresando al punto 7.1.
- 7.5 Si no es competencia de la Secretaría, pero la petición no se puede re-direccionar a ninguna otra Dependencia o Entidad, la persona Enlace de Atención Ciudadana de la Secretaría captura la Justificación como improcedente y manda la petición al apartado “Notificados”, el proceso continúa en el punto 7.12.
- 7.6 Si no es competencia de la Secretaría, pero la petición se puede re-direccionar, la persona Enlace de Atención Ciudadana de la Secretaría re-direcciona la petición a la Jefatura de Atención a Medios Digitales de la Dirección de Atención Ciudadana.
- 7.7 Jefatura de Atención a Medios Digitales revisa el historial del folio y las atribuciones según el reglamento y canaliza la petición a la Dirección correspondiente, regresando al punto 7.1.
- 7.8 Si la petición es competencia de la Dirección asignada, la persona denominada Responsable en el sistema Sentral de la Dirección asignada comienza con la ejecución de la petición, mandándola al apartado de “En Ejecución”.
- 7.9 Si la persona denominada Responsable en el sistema Sentral de la Dirección asignada detecta que no es posible realizar la petición, captura la justificación y envía la petición a la persona Enlace de Atención Ciudadana de su Secretaría.

NOTA: Al realizar la captura de la justificación, deberá contener como mínimo, los siguientes datos:

- Texto explicativo de forma descriptiva del porqué no se puede atender la solicitud.
- Dependiendo de la situación, redactar la justificación mediante argumento legal.
- La persona Responsable puede agregar imágenes como evidencia para la justificación.



RESOLUCIÓN Y SEGUIMIENTO POR ÁREA RESPONSABLE

CÓDIGO:	P-SEJ-ATC-02
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	09/01/23
PÁGINA:	5 de 5

SECRETARÍA EJECUTIVA

7.10 La persona Enlace de Atención Ciudadana de la Secretaría manda la petición al apartado "Notificados", el proceso continúa en el punto 7.12.

7.11 La persona denominada Responsable en el sistema Sentral de la Dirección asignada realiza las gestiones necesarias para la ejecución de la petición y captura en el sistema el cierre denominado "Notificados" e incluye los comentarios de la ejecución.

7.12 El proceso continúa de acuerdo al procedimiento **P-SEJ-ATC-03 Seguimiento, Verificación de Solicitudes, Encuesta de Calidad y Conclusión.**

VIII. REFERENCIAS Y/O BIBLIOGRAFÍA

- **P-SEJ-ATC-03 Seguimiento, Verificación de Solicitudes, Encuesta de Calidad y Conclusión.**
- **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	30/07/21	Actualización de documento y validación de información.
03	09/01/23	Se actualiza conforme al Reglamento de la Administración 2021 - 2024 de P-SAY-ATC-02 a P-SEJ-ATC-02.