



## GESTORÍA EXTERNA

CÓDIGO:	P-SEJ-ATC-04
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	17/01/23
PÁGINA:	1 de 5

### SECRETARÍA EJECUTIVA

ELABORA	REvisa	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

Canalizar las peticiones de la ciudadanía que no son competencia del Gobierno Municipal de Monterrey, y que sean, Entidades Paraestatales o Instituciones Públicas Descentralizadas (CFE, Agua y Drenaje de Monterrey, Gas Natural), Gobierno Estatal (Hospital Universitario, Fuerza Civil) o de otro municipio del Estado.

#### II. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría Ejecutiva.

#### III. DEFINICIONES

**Gestoría Externa.** Labor de enlace para solicitar la orientación o canalización requerida por la ciudadanía sobre servicios de Instituciones, Entidades u Órganos que no corresponden a la Administración Pública Municipal, ésta puede ser mediante oficio.

#### IV. COMPETENCIAS

- **Analista de Gestoría.**

- Recibir, orientar y canalizar las solicitudes peticionadas por la persona ciudadana.
- Realizar alta en el sistema Central, realizar el oficio solicitado y notificar a la persona ciudadana el estatus de su petición.
- Enviar el oficio a la Institución correspondiente.



## GESTORÍA EXTERNA

<b>CÓDIGO:</b>	<b>P-SEJ-ATC-04</b>
<b>VERSIÓN:</b>	<b>02</b>
<b>EMISIÓN:</b>	<b>17/01/23</b>
<b>PÁGINA:</b>	<b>2 de 5</b>

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.

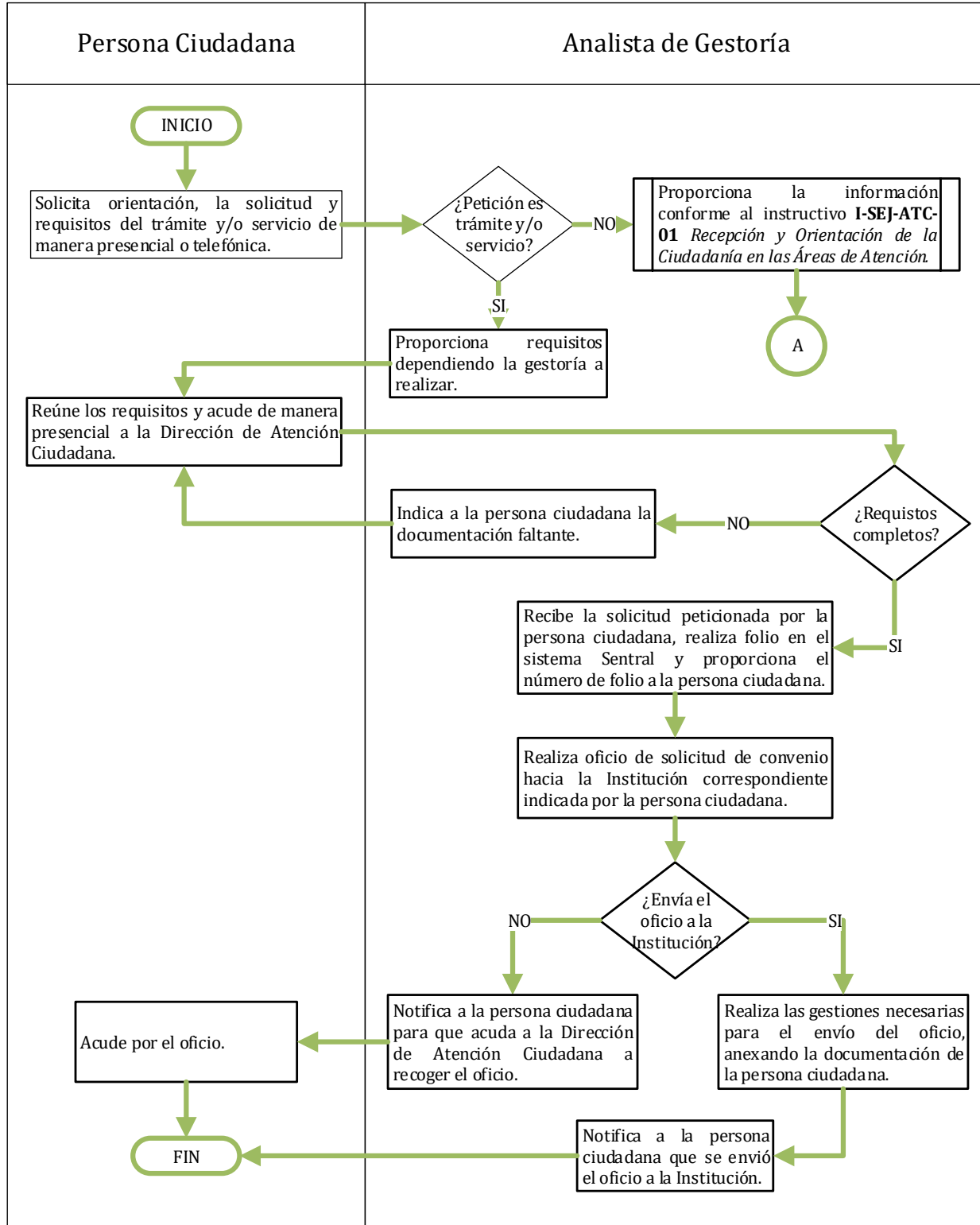


# GESTORÍA EXTERNA

CÓDIGO:	P-SEJ-ATC-04
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	17/01/23
PÁGINA:	3 de 5

SECRETARÍA EJECUTIVA

## VI. DIAGRAMA DE FLUJO





## GESTORÍA EXTERNA

CÓDIGO:	P-SEJ-ATC-04
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	17/01/23
PÁGINA:	4 de 5

SECRETARÍA EJECUTIVA

### VII. DESCRIPCIÓN

- 7.1. La persona ciudadana solicita orientación, la solicitud y requisitos del trámite y/o servicio de manera presencial o telefónica.
- 7.2. Si la persona ciudadana solo requiere información, la persona Analista de Gestoría proporciona la información conforme al instructivo **I-SEJ-ATC-01** *Recepción y Orientación de la Ciudadanía en las Áreas de Atención*, finalizando el proceso.
- 7.3. Si la persona ciudadana requiere un trámite o servicio, la persona Analista de Gestoría proporciona requisitos dependiendo la gestoría a realizar (ver Anexo 1).
- 7.4. La persona ciudadana reúne los requisitos y acude de manera presencial a la Dirección de Atención Ciudadana.
- 7.5. Si los requisitos no están completos, la persona Analista de Gestoría indica a la persona ciudadana la documentación faltante, regresando al punto 7.4.
- 7.6. La persona Analista de Gestoría recibe la solicitud petitionada por la persona ciudadana, realiza folio en el sistema Sentral y proporciona el número de folio a la persona ciudadana.
- 7.7. La persona Analista de Gestoría realiza oficio de solicitud de convenio hacia la Institución correspondiente indicada por la persona ciudadana.
- 7.8. Si es necesario enviar el oficio de solicitud a la Institución correspondiente, la persona Analista de Gestoría realiza las gestiones necesarias para el envío del oficio, anexando la documentación de la persona ciudadana.
- 7.9. La persona Analista de Gestoría notifica a la persona ciudadana que se envió el oficio a la Institución, finalizando el proceso.
- 7.10. Si no es necesario enviar el oficio a la Institución correspondiente, la persona Analista de Gestoría notifica a la persona ciudadana para que acuda a la Dirección de Atención Ciudadana a recoger el oficio.
- 7.11. La persona ciudadana acude por el oficio y se concluye la solicitud y/o trámite.

**Nota.** En caso de que la persona ciudadana no acuda por el oficio, se concluye la solicitud y/o trámite.



## GESTORÍA EXTERNA

CÓDIGO:	P-SEJ-ATC-04
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	17/01/23
PÁGINA:	5 de 5

SECRETARÍA EJECUTIVA

### VIII. REFERENCIAS Y/O BIBLIOGRAFÍA

- **I-SEJ-ATC-01** *Recepción y Orientación de la Ciudadanía en las Áreas de Atención.*

### IX. ANEXOS

9.1 Anexo 1. Medios de presentación del trámite y requisitos.

Ingresar al link:

<https://tramites.monterrey.gob.mx/modules/ventanillaDigital/procedures/gestoriaExterna>

### X. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO
01	11/03/19	Creación del procedimiento.
02	17/01/23	Se actualiza conforme al Reglamento de la Administración 2021 – 2024 de P-SAY-ATC-06 a P-SEJ-ATC-04.