



SINDICATURA PROCURADORA DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD

NORMA TÉCNICA No. 54

SEGUIMIENTO A LA SOLICITUD DE TRÁMITES Y SERVICIOS A TRAVÉS DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN (SIAT)

**Sindicatura Procuradora del H. XXII del Ayuntamiento de Tijuana Baja California
Dirección de Normatividad**

CONTENIDO

Antecedentes	3
Marco legal	4
Objetivos.....	5
Dependencias y su área de aplicación	6
Políticas de Operación.....	8
Vigencia y Periodo de revisión.....	11

ANTECEDENTES

Derivado del rezago que se tiene en el sistema de atención a los usuarios de los diferentes trámites y servicios que se brindan por parte del Ayuntamiento de la ciudad de Tijuana, Baja California, así como en la búsqueda por mejorar la atención y elevar los niveles de satisfacción en la ciudadanía, se propone generar una mejora en el modelo de Atención Ciudadana, utilizando los avances de la tecnología para lograr que los indicadores nos arrojen un índice porcentual satisfactorio derivado de la atención y servicio prestado por parte del servidor público al ciudadano solicitante.

En el marco del esfuerzo institucional de hacer más eficiente la prestación del servicio de atención a la ciudadanía que acude a las instalaciones del gobierno municipal con el fin de realizar algún trámite, resulta primordial que se instrumenten mecanismos expeditos en la prestación del servicio, así como en el debido seguimiento del mismo hasta su conclusión, para que prevalezca el accionar por el bien común.

En ese sentido, la Sindicatura Procuradora, como responsable de la procuración de la defensa de los intereses del Ayuntamiento, así como la de vigilar que no se afecten los intereses de los habitantes del Municipio de Tijuana, y con el objetivo de dar cobertura a sus atribuciones, tiene el propósito fundamental de generar las condiciones necesarias para normar dicho sistema de comunicación y acercamiento a la ciudadanía para proporcionar los servicios que le demanden en forma oportuna.

MARCO LEGAL

La presente Norma Técnica se encuentra fundamentada en lo dispuesto y ordenado por:

- La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115 Fracción II;
- La Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Baja California, artículos 76, 82 apartado A, fracción II;
- La Ley del Régimen Municipal para el Estado de Baja California, artículos 2, 3, 8 fracción III y 22;
- Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Baja California, artículos 4 fracción I y II, 9 fracción VI, 49 fracción VII y 75;
- El Reglamento de la Administración Pública del H. Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, artículos 6, 16 fracciones II y XXI y 34 fracciones II y XXXVII;
- El Reglamento Interno de la Presidencia Municipal del Municipio de Tijuana, Baja California, artículos 5, 7 fracción V, 16, 22, 34 fracción XI y 40 fracción II incisos c, d, e y g;
- El Reglamento Interno de la Sindicatura Procuradora para el Municipio de Tijuana, Baja California artículos 5, fracción IV y VI, 12 fracciones I y IV y 15 BIS fracciones I, II y III.

OBJETIVOS

Los objetivos que se pretenden alcanzar con la implementación de la presente norma técnica administrativa, son los siguientes:

1.- Llevar a cabo la simplificación y desregulación administrativa a través del Sistema Integral de Atención (SIAT), que considere la disminución del tiempo de respuesta sobre trámites y servicios solicitados y que le signifiquen a los usuarios una reducción sustancial de costos y tiempos de traslado.

2.- Establecer un programa de acercamiento con la ciudadanía a través de la instalación de un Sistema Integral de Atención (SIAT) que sirva de puente de comunicación entre el ciudadano y el servidor público, homologando la atención hacia el ciudadano en todos sus canales, siendo un facilitador de gestión y resolución de trámites. Otorgando información de los diferentes servicios, trámites, requisitos, tiempos máximos de atención y respuesta, que a la vez determine la eficiencia y eficacia de la atención que reciba la ciudadanía por parte del servidor público fungiendo como un sistema de información que arroje los indicadores del desempeño de cada una de las dependencias y delegaciones.

3.- Lograr que los trámites que soliciten los ciudadanos en las diferentes dependencias y delegaciones se lleven a cabo en los tiempos establecidos, que lleva implícito la reasignación de recursos en base a resultados, generando ahorros por eficiencia.

4.- Evitar que se acumulen trámites inconclusos en las distintas dependencias y delegaciones, derivando en la fuga de la captación de recursos de parte de los ciudadanos solicitantes.

5.- Que la atención que prestan los servidores públicos a la ciudadanía sea de manera profesional y transparente, elevando con ello la calidad de los servicios.

6.- Rescatar la confianza de la ciudadanía que acude a realizar algún trámite, concluyendo éstos de manera eficaz y satisfactoria.

7.- La presente Norma Técnica tiene como finalidad lograr el mayor índice de eficiencia y eficacia en la atención y conclusión de los trámites y/o servicios que la ciudadanía solicite.

DEPENDENCIAS Y ÁREAS DE APLICACIÓN

I.- PRESIDENCIA MUNICIPAL:

El Presidente Municipal será quien apruebe el esquema y contenido del "Sistema Integral de Atención" (SIAT) así mismo verificará que el personal que atienda al ciudadano lo haga de manera amable y responsable, cumpliendo con los tiempos establecidos para hacerlo.

Entre otras cosas recibirá el informe de las modificaciones de los porcentajes mensuales que reflejen los índices de atención y satisfacción de los trámites y/o servicios prestados en cada una de las Secretarías, Direcciones, Delegaciones y responsables de área.

El Presidente Municipal se apoyará en:

A).- COORDINACION DE GABINETE:

Es el área técnica de asistencia de la Presidencia Municipal y tiene como objetivo principal el coordinar la aplicación y verificar el cumplimiento del "Sistema Integral de Atención" (SIAT) en las dependencias y delegaciones de la Administración Pública Municipal, coadyuvando con el diseño y ejecución de acciones tendientes al desarrollo y aplicación de la mejora regulatoria que sea necesaria.

Promoverá el desarrollo de la metodología necesaria para el buen desempeño de los servicios de atención que brinden las dependencias y delegaciones del Gobierno Municipal. Asimismo solicitará la información actualizada y necesaria de los proyectos estratégicos de la Presidencia Municipal.

B).- DIRECCIÓN DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION:

Será el responsable de diseñar y coordinar el desarrollo e implementación de la plataforma de soporte del "Sistema Integral de Atención" (SIAT), así mismo aplicara ajustes y dará mantenimiento al sistema y a sus aplicaciones actualmente instaladas.

Así mismo verificará el buen funcionamiento del "Sistema Integral de Atención" (SIAT), implementado en el H. Ayuntamiento de Tijuana, enlazando el mismo a las dependencias y delegaciones municipales.

C).- COORDINACION DEL SISTEMA DE ATENCION CIUDADANA:

El Titular de la Coordinación del Sistema de Atención Ciudadana será el responsable de monitorear los índices de terminación y cierre de los folios de trámites y servicios que arroje el "Sistema Integral de Atención" (SIAT), reportando a Presidencia Municipal y a la Coordinación de Gabinete el aumento o disminución del porcentaje de los trámites y servicios terminados, elaborando un reporte estadístico sobre las peticiones y su resultado, evaluando de esta manera el cumplimiento de las peticiones presentadas al Presidente Municipal.

Así mismo será quien emita a los Enlaces de Atención de cada dependencia y delegación el total de folios que se visualicen como vencidos o próximos a vencer.

También será el área encargada de hacer encuestas a los ciudadanos que acudan a las dependencias y delegaciones, con el fin de saber el grado de satisfacción en relación a la atención recibida por parte del servidor público en el proceso de su trámite y/o servicio solicitado.

II.- SINDICATURA PROCURADORA:

A).- DIRECCION DE SINDICATURA SOCIAL A través del Departamento de Quejas de Servicios

Periódicamente el Departamento de Quejas de Servicios revisará los folios vencidos de las peticiones de servicios solicitados, aquellos que estén vencidos o que no generan una atención satisfactoria al ciudadano ante el sistema. Por lo que llevará a cabo la comunicación con el ciudadano y lo invitará a formalizar su queja, en caso de que el ciudadano esté interesado y acuda a formalizar la queja, la recepcionará como una queja de servicio y le dará curso ante la dependencia o delegación correspondiente, identificando siempre el folio generado por el "Sistema Integral de Atención" (SIAT).

Si las quejas interpuestas por cualquiera de los medios, no proceden, se le informa al ciudadano los motivos por los cuales su queja no procede. Si es procedente, se inicia el procedimiento administrativo correspondiente.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

POLÍTICA 1.- La Coordinación del Sistema de Atención Ciudadana será quien en el ámbito de sus atribuciones y competencias, de seguimiento a los folios de trámites y/o servicios recibidos por medio de cualquiera de los tres pilares del flujo de información que son Presencial, Lineal e Institucional e iniciados en las diferentes dependencias, delegaciones y Entidades Paramunicipales.

Por su parte el Departamento de Quejas de Servicios de la Dirección de la Sindicatura Social adscrita a la Sindicatura Procuradora, será quien en el ámbito de sus atribuciones y competencias, dé el seguimiento oportuno a las quejas de servicios interpuestas por el ciudadano, siendo éste último quién deberá de proporcionar el folio de identificación asignado por el Sistema Integral de Atención (SIAT) para su debida atención.

POLÍTICA 2.- Las fuentes del flujo de información pueden ser alimentados por solicitudes de trámites y/o servicios de parte de la ciudadanía, que se recepcionen por los diferentes conductos como:

a).- Para la Coordinación de Atención Ciudadana:

1. Atención en Línea: Línea Ciudadana 072, Aplicación Móvil, Comutador-Recepcionista, Monitoreo de Medios de Comunicación, Redes Sociales, Regidores, Secretario Particular del Alcalde, Web.
2. Atención Presencial: Miércoles Ciudadano, Alcaldía en Tu Colonia, Ventanilla Única de Palacio, Eventos, Correspondencia al Alcalde, Secretario Privado del Alcalde.
3. Atención Institucional: Ventanilla Única de Delegaciones, Enlaces de Atención, Barandilla

b).- Para la Dirección de Sindicatura Social:

- 1.- Atención en Línea 070.
- 2.- Módulos Móviles de Atención.
- 3.- Buzón de Quejas.
- 4.- Correo Electrónico.
- 5.- Presencial.

POLÍTICA 3.- El "Sistema Integral de Atención" (SIAT), es una plataforma que cuenta con catálogos de trámites y servicios por cada Secretaría, Dirección, Delegación y Entidad Paramunicipal identificando:

- a).- Nombre del trámite y/o servicio;
- b).- Descripción;
- c).- Requisitos;
- d).- Procedimiento, y
- e).- Tiempos máximos de respuesta y solución.

Podrá consultarse el catálogo de Trámites y Servicios del "Sistema Integral de Atención" (SIAT), en el apartado correspondiente del sistema debiendo de sujetarse los servidores públicos a los tiempos máximos de respuesta y solución establecidos en el mismo.

POLÍTICA 4.- Invariablemente cualquier solicitud de trámite y/o servicio que presente un ciudadano a través de las diferentes fuentes de flujo para la Coordinación de Atención Ciudadana, deberá de asignársele:

- a).- Número de folio de atención que arroja el "Sistema integral de Atención" (SIAT), mismo que será el folio que invoque el ciudadano al momento de requerir información sobre el trámite y/o servicio.
- b).- Fecha de vencimiento de su solicitud de trámite y/o servicio.
- c).- Nombre de la dependencia o delegación a la cual fue turnada la solicitud de trámite y/o servicio.
- d).- Nombre del Enlace de Atención.
- e).- Número telefónico oficial del Enlace de Atención.

POLÍTICA 5.- Cada Secretaría de Sector por conducto de cada una de sus Direcciones designará un servidor público que se le denominara "Enlace de Atención", quien será el responsable de:

- a).- Revisar diariamente el "Sistema integral de Atención" (SIAT) con el fin de monitorear e identificar nuevas solicitudes de trámites y/o servicios de parte del ciudadano.
- b).- Canalizar al Departamento o Área correspondiente para que de atención a la solicitud del ciudadano.
- c).- Gestionar las respuestas correspondientes con los encargados de los Departamentos y/o Áreas capturando en el "Sistema integral de Atención" (SIAT) las respuestas que correspondan a cada uno de los folios.
- d).- Retroalimentar al ciudadano con la respuesta o avance a su solicitud de trámite y/o servicio.
- e).- Recepcionar de parte de la Coordinación del Sistema de Atención Ciudadana las notificaciones de los folios próximos a vencer y procurar una respuesta antes de la fecha de vencimiento.
- f).- Notificar a la Coordinación del Sistema de Atención Ciudadana cuando algún folio no pueda ser atendido por falta de recursos en la dependencia, delegación o Entidad Paramunicipal para poner en suspensión el tiempo de respuesta y así notificar al ciudadano.

POLÍTICA 6.- La Coordinación del Sistema de Atención Ciudadana será quien monitoreará el "Sistema Integral de Atención" (SIAT) y los folios de atención que se encuentren próximos a vencerse, emitiéndole un recordatorio a la dependencia, delegación o Entidad Paramunicipal responsable del trámite y/o servicio.

POLÍTICA 7.- Cuando un ciudadano desee presentar una queja por algún folio de servicio inconcluso que haya iniciado en alguna dependencia, delegación o Entidad Paramunicipal, podrá hacerlo a través de las siguientes opciones:

- a).- A través de la marcación 070.
- b).- En las oficinas de la Dirección de Sindicatura Social ubicadas en el Segundo Nivel de Palacio Municipal.

POLÍTICA 8.- El Departamento de Quejas de Servicios de la Dirección de la Sindicatura Social adscrita a la Sindicatura Procuradora, podrá generar un reporte de folios vencidos y llevará a cabo la comunicación con el ciudadano invitándolo a formalizar su queja, en caso de que el ciudadano esté interesado y acuda a formalizar la queja, la recepcionará como una queja de servicio y le dará el trámite solicitando la respuesta a cada una de las dependencias, delegaciones o Entidades Paramunicipales responsables.

POLÍTICA 9.- La Dirección de la Sindicatura Social a través del Departamento de Quejas de Servicios, podrá realizar una revisión para verificar si la queja que interponga el ciudadano, es veraz respecto a la respuesta emitida por la dependencia, delegación o Entidad Paramunicipal.

POLÍTICA 10.- La Coordinación del Sistema de Atención Ciudadana emitirá un reporte mensual de los porcentajes de atención y satisfacción de los ciudadanos a la Coordinación de Gabinete, para que a su vez realice una revisión de aquellos trámites y/o servicios que presenten retraso en los tiempos de respuesta o insatisfacción por parte del ciudadano y que generen un cuello de botella en el proceso mismo y proceda a emitir una "mejora regulatoria" para lograr un mejor desempeño en el servicio.

POLÍTICA 11.- La Coordinación del Sistema de Atención Ciudadana al final de cada semestre dará un reconocimiento a la dependencia, delegación o Entidad Paramunicipal según el nivel porcentual de satisfacción que refleje la atención ciudadana en "Sistema Integral de Atención" (SIAT).

POLÍTICA 12.- En el caso de que las quejas interpuestas por el ciudadano a través de cualquiera de los medios, se declaren improcedentes, se le informara al ciudadano los motivos por los cuales su queja no procedió. Si se determina procedente, se le dará el procedimiento administrativo correspondiente.

UNICO.- Los casos no previstos en la presente Norma Técnica serán resueltos por la Sindicatura Procuradora.

VIGENCIA Y PERIODO DE REVISIÓN.

La presente Norma Técnica será evaluada periódicamente por la Sindicatura Procuradora a través de la Dirección de Normatividad, con la finalidad de incrementar su eficiencia y facilitar su aplicación. Esta Norma Técnica será actualizada cuando sea necesario, tomando en cuenta las sugerencias y observaciones manifestadas por las dependencias involucradas. Por consiguiente, las observaciones serán dirigidas al Síndico Procurador con copia a la Dirección de Normatividad.

La presente Norma Técnica se autoriza el día 18 de Septiembre 2018 y permanecerá vigente mientras no se emita una nueva versión de la misma.



LIC. ANA MARCELA GUZMAN VALVERDE
Síndico Procurador del H. XXII Ayuntamiento
Constitucional de Tijuana, Baja California.

