

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	JUZGADOS ADMINISTRATIVOS MUNICIPALES	PR-JAM/ADVO-08
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO	REV. 03
		HOJA: 1 DE 13

1. PROPÓSITO.

Que el personal adscrito a los Juzgados Administrativos Municipales, sea capaz de atender con calidad y calidez, al usuario que acuda a realizar un trámite o solicitar información; conforme las condiciones de la actual emergencia sanitaria.

2. ALCANCE.

A NIVEL INTERNO: Juzgados Administrativos Municipales, Coordinación Administrativa.

A NIVEL EXTERNO: Abogados litigantes, ciudadanos y servidores públicos que acuden a los Juzgados Administrativos Municipales para realizar o dar seguimiento a los procesos administrativos.

Este procedimiento busca otorgar un instrumento de calidad a todo el personal adscrito a los Juzgados Administrativos Municipales; inicia con una llamada telefónica y termina con la aplicación de encuestas a usuarios para identificar el grado de satisfacción que tienen de la atención brindada.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

- Para poder acudir a los Juzgados, con la intención de presentar demandas y promociones, consultar expedientes y recoger documentos, se debe solicitar una cita previa vía telefónica, de lunes a viernes y dentro del horario de 09:00 a 14:00 horas.
- En la llamada telefónica se le proporciona a quien solicite la cita, fecha y hora para presentarse en los Juzgados Administrativos Municipales. Y tratándose de la presentación de demandas, además se les proporciona un número de folio.
- Las visitas para la consulta de expedientes y entrega de documentos, se harán dentro del horario de 09:00 a 13:00 horas, de lunes a viernes.
- Sólo se proporcionarán para consulta hasta tres expedientes por visita.
- Para la presentación de las promociones y demandas, el ciudadano las presentará en sobre cerrado, con el número de folio asignado en la llamada telefónica, en el horario y día asignado. Y podrá recoger su acuse, sin cita previa, a partir del día siguiente de la presentación de su demanda y promoción.

ORIGINAL



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PR-JAM/ADVO-08
	JUZGADOS ADMINISTRATIVOS MUNICIPALES	
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO	REV. 03 HOJA: 2 DE 13

ORIGINAL

- Se admitirán hasta 10 demandas y 5 promociones por cita.
- No se permitirá el acceso a personas consideradas como población en riesgo.
- Las personas que acudan a los Juzgados, deberán utilizar en todo momento cubrebocas, seguir los protocolos establecidos para las áreas comunes y no podrán prolongar su estancia más de 30 minutos.
- El ciudadano que acuda a los Juzgados para consulta de expedientes y entrega de documentos, debe presentar una identificación oficial.
- La recepcionista invitará al usuario a realizar la encuesta de satisfacción, sin que ello sea obligatorio para el usuario o, condicionante para su respectiva atención.

ATENCIÓN PERSONAL

A. Contacto inicial.

- Esta primera fase del protocolo constituye gran parte del éxito de nuestra actuación porque va a depender del primer contacto, el nivel de satisfacción que el cliente puede llegar a alcanzar.
- Habrá que prestar atención a la comunicación metalingüística, la cual incluye aspectos como:
 - El tono de voz: habrá de ser intermedio.
 - El lenguaje: será sencillo, descriptivo, adaptado.
 - Silencios: positivos (entendimiento), negativos (demasiado largos).
 - El aspecto físico: el personal que atiende al público debe ir vestido con propiedad.
 - La rapidez/eficiencia: Es importante dar una imagen de rapidez y eficacia.
- El saludo inicial siempre tiene que estar presente en la atención ya que constituye la mínima expresión de educación y cortesía. El Saludo tiene un gran valor simbólico porque dependiendo de cómo lo expresemos será entendido como un gesto de cercanía, de proximidad, de relaciones profesionales o afectivas o un mero gesto de cortesía y de buenas costumbres.
- Seguidamente al saludo es necesario que conozcamos qué necesita el cliente de nosotros. Para ello preguntaremos que información desea recibir, permaneciendo



[Handwritten blue ink marks and signatures on the left margin]

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	JUZGADOS ADMINISTRATIVOS MUNICIPALES	PR-JAM/ADVO-08
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO	REV. 03
		HOJA: 3 DE 13

atento a su petición para que sea tratada de forma conveniente y pueda ser atendida. Debemos empatizar, es decir, situarnos en el lugar del cliente para conocer su inquietud y escucharlo activamente.

B. Proporcionar información.

- Que se disponga de la información. En este caso, se transmitirá de una manera cordial y agradable, cuidando el volumen y el tono de la voz. Habrá de transmitirse seguridad y confianza a través del tono y el ritmo de voz., intentando ser concreto y preciso en la información.
- Que no tengamos la información, pero se pueda recabar por otros medios. En este supuesto intentaremos obtenerla a través del teléfono, contactando con el Centro, Departamento, servicio o área correspondiente y transmitiendo dicha información al usuario.
- Que se carezca de la información y sea imposible obtenerla en ese momento. En este caso se le facilitará la ubicación (planos de situación disponibles), teléfono y dirección de correo electrónico, al objeto de que aun no disponiendo de la información el usuario quede satisfecho.

C. Despedida.

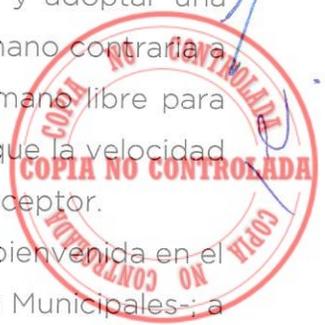
- Se mantendrá una actitud positiva, dejando que se despida el usuario y contestando a esa despedida que nos encontramos a su disposición.

ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA

A. Contacto inicial.

- La atención de las llamadas telefónicas empieza antes de iniciar la conversación con la prontitud con que descolgamos el teléfono. Lo más recomendable es que el número de tonos no exceda de tres. Debemos tener el teléfono bien accesible y adoptar una postura cómoda durante su utilización, y sostener el auricular con la mano contraria a la que se utiliza habitualmente para escribir, con el fin de tener esa mano libre para anotar los mensajes. También debemos vocalizar adecuadamente ya que la velocidad de locución no debe ser tan rápida como para resultar ininteligible al receptor.
- Al descolgar el teléfono lo primero que haremos es dar el mensaje de bienvenida en el que indicaremos el nombre de nuestra área -Juzgados Administrativos Municipales-; a

ORIGINAL



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	JUZGADOS ADMINISTRATIVOS MUNICIPALES	PR-JAM/ADVO-08
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO	REV. 03
		HOJA: 4 DE 13

continuación, se expresaría una fórmula de Saludo -Buenos días o buenas tardes, resulta más cordial que el "dígame" o el "sí", fórmulas éstas últimas que tratarán de evitarse.

- Como norma general se pedirá, si el interlocutor no lo ha hecho antes, que se identifique. Será imprescindible cuando se transfiera su llamada a otra persona o cuando la información solicitada así lo requiera. Para identificar a nuestro interlocutor se utilizarán fórmulas del tipo: "¿Podría decirme su nombre, por favor?", "¿Con quién hablo, por favor?"

B. Proporcionar información.

- Lo más común es que el interlocutor realice a continuación su demanda, que será habitualmente de dos tipos:
 - Solicitar información, pero sin requerir la intervención telefónica de nadie en particular. En este caso se actuará de la siguiente manera:
 - Proporcionarle la información si se dispone de ella.
 - Si no se dispone de la información personalmente o creemos que sus necesidades informativas no han sido satisfechas, se procederá a la transferencia de la llamada a la unidad o persona oportuna dentro del Servicio o Unidad (Ver transferencia de llamadas).
 - Si la información solicitada no corresponde a la actividad desarrollada en el Servicio o Unidad, le intentaremos facilitar el número correspondiente al Servicio o Unidad donde consideremos que pueden solucionar su consulta, o en su caso, la forma de conseguirlo.
 - Solicitar la intervención de una persona en particular. Se procederá entonces a la transferencia de la llamada.

C. Despedida.

Se recomienda agradecer la llamada realizada, independientemente de su contenido.

D. Transferencia de llamadas.

Se transferirá la llamada a otra terminal telefónica en los siguientes casos:

- Solicitud de información que nosotros no podemos proporcionarle: Antes de poner en espera al interlocutor, es conveniente, comentarle que, para poder satisfacer sus

ORIGINAL



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	JUZGADOS ADMINISTRATIVOS MUNICIPALES	PR-JAM/ADVO-08
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO	REV. 03
		HOJA: 5 DE 13

necesidades, necesitamos buscar una información o transferirla a otra persona. Explicárselo y preguntarle si está dispuesto a esperar o prefiere que lo llamemos con posterioridad una vez que dispongamos de la información, o bien, que vuelva a llamarnos transcurrido un tiempo prudencial.

- Interés del interlocutor de hablar con otra persona: Primero se comentará a nuestro interlocutor si es posible o no comunicarle con la persona que ha solicitado, y después se le pedirá que se identifique. También se le indicará al interlocutor el número de teléfono de la persona con la que quiere hablar por si hubiera algún problema durante la transferencia de la llamada.
- Imposibilidad de conectar con el destinatario de la llamada. (2 opciones):
- Está ocupado: Si por cualquier circunstancia se va a demorar la posibilidad de hablar con la persona en cuestión, se le comunicará y preguntará si desea esperar, o bien, se le pedirá que llame más tarde o se le llamará en cuanto esté disponible.
- No está presente: Es recomendable utilizar una expresión como, "Lo siento, pero en este momento no puede atenderle, ¿podría ayudarle en algo?".
- Cuando finalmente se transfiera a la persona requerida la llamada, habrá que informarle de la identidad del interlocutor. De lo contrario, aquél deberá volver a solicitar nuevamente todos los datos al interlocutor.

ORIGINAL

COMENTARIOS GENERALES

A. Lo que se debe hacer.

- Saludar al usuario antes de que él lo haga.
- Dirigir la mirada al usuario.
- Dirigirnos respetuosamente. Valorar adecuadamente al interlocutor
- Mostrar una actitud de ayuda acercándonos al usuario
- Preguntar al usuario en qué puedo ayudarle
- Escuchar sin interrupción.
- Hacer breves comentarios para demostrar nuestra atención hacia el usuario - "comprendo", "de acuerdo", etc.-
- Convencer y resolver las situaciones en la atención
- Transmitir tranquilidad en la resolución de la preocupación del usuario: "haremos todo lo posible", "entiendo su situación", etc. Buscar soluciones prácticas a la ayuda solicitada



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	JUZGADOS ADMINISTRATIVOS MUNICIPALES	PR-JAM/ADVO-08
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO	REV. 03
		HOJA: 6 DE 13

- Transmitir al usuario que hemos entendido lo que nos solicita: confirmaremos con él lo que nos plantea.
- Ser preciso en la información: debe ser veraz, eficaz y honesta.
- Ofrecer disculpas o explicaciones ante una solución no satisfactoria para el usuario
- Utilizar un lenguaje acorde a la capacidad del interlocutor

B. Lo que no se debe hacer.

- Esperar a que salude el usuario
- Escuchar al cliente sin dirigir la mirada hacia él.
- Ser groseros en nuestra atención. Prejuizar al interlocutor.
- Mostrar una actitud pasiva ante la atención demandada.
- Utilizar expresiones como "niño", "¡qué quieres!" "Sí...".
- Interrumpir descortésmente la conversación para atender otras situaciones.
- Mantener conversaciones paralelas.
- Hacer ruido mientras hablamos.
- Contradecir al usuario.
- Responder con frases como "¡Ese no es mi problema!", "¡Eso no es de mi competencia!"
- Atender y responder a su solicitud sin asegurarnos de que eso es lo que el cliente demanda.
- Dirigir al cliente inadecuadamente o de forma imprecisa a otro servicio o unidad. Hablar de uno mismo o contar nuestros problemas en el trabajo.
- Criticar el trabajo de otros compañeros o las ausencias en sus puestos.
- Utilizar un lenguaje superior a la capacidad de la persona que nos escucha.
- Anualmente se imparte una capacitación al personal, a fin de darles a conocer las políticas de operación.

ORIGINAL



Handwritten signature

Handwritten signature

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	JUZGADOS ADMINISTRATIVOS MUNICIPALES	PR-JAM/ADVO-08
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO	REV. 03
		HOJA: 7 DE 13

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Secuencia de Etapas	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Recepción de llamada telefónica	1.1 Recibe llamada telefónica del usuario. 1.2 ¿Qué tema se atenderá? Demandas y promociones. Pasa al punto 2.1 Consulta de expedientes/Devolución de documentos. Pasa al punto 3.1 Fuera de la competencia de JAM. Pasa al punto 1.3 1.3 Asesora y canaliza a instancia correspondiente. Termina procedimiento.	Recepcionista
2. Demandas y promociones	2.1 Proporciona folio, fecha y hora para presentación de demandas y promociones, y registra la cita FO-JAM-01	Recepcionista
	2.2 Recibe demandas y promociones en sobre cerrado, y registra la cita FO-JAM-01	Auxiliar Operativo
	2.3 Levanta constancia de las demandas y promociones recibidas FO-JAM-02	Oficial Común de Partes/Responsable de la Unidad de Control Interno y Transparencia
	2.4 Recibe demandas en el Sistema de Control de Expedientes. Pasa al punto 4.1	Oficial Común de partes
3. Consulta de expedientes/Devolución de documentos	3.1 Proporciona fecha y hora para consulta de expedientes o devolución de documentos. FO-JAM-03	Recepcionista
	3.2 Recibe al usuario en la fecha y hora señalada para consulta de expedientes o devolución de documentos. FO-JAM-04	Oficial Común de Partes
4. Encuestas	4.1 Invita al usuario a realizar encuesta de satisfacción. Termina procedimiento	Recepcionista

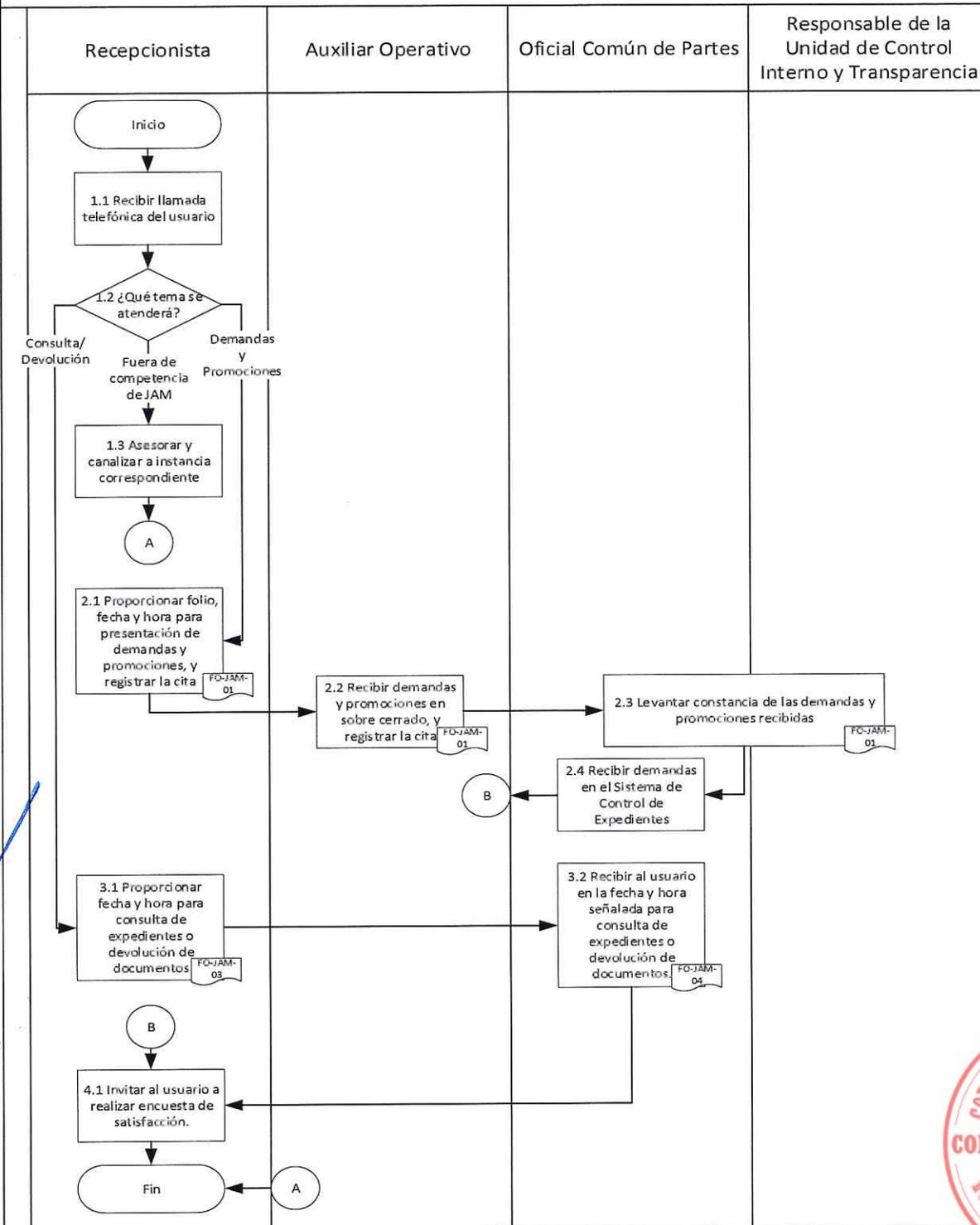
ORIGINAL






5. DIAGRAMA DE FLUJO.

PR-JAM/ADVO-08 Procedimiento de atención al usuario



ORIGINAL



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	JUZGADOS ADMINISTRATIVOS MUNICIPALES	PR-JAM/ADVO-08
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO	REV. 03
		HOJA: 9 DE 13

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Documentos	Código
Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato.	N/A
Código de Procedimientos y Justicia Administrativa para el Estado de Guanajuato	N/A
Manual de Organización y Funcionamiento de los Juzgados Administrativos Municipales	N/A
Circular 015/JAM LEÓN/2020. Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 17-jun-2020, en la Puerta de Acceso de los Juzgados y en la Página Web de Presidencia.	Número de circular
Circular 017/JAM LEÓN/2020. 27-julio 2020. Circular 001/JAM LEÓN/2021. 08-enero 2021. Circular 007/JAM LEÓN/2021. 18-enero-2021. Circular 009/JAM LEÓN/2021. 25-enero-2021. Circular 014/JAM LEÓN/2021. 12-febrero-2021. Circular 019/JAM LEÓN/2021. 10-marzo-2021. Publicadas en la Puerta de Acceso de los Juzgados y en la Página Web de Presidencia.	Número de circular

ORIGINAL

7. REGISTROS.

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA
Cita para presentación de demandas y promociones.	3 años	Responsable de Unidad de Control Interno y transparencia	FO-JAM-01
Acta de recepción de demanda.	3 años	Responsable de Unidad de Control Interno y Transparencia	FO-JAM-02
Cita para consulta de expedientes y devolución de documentos.	3 años	Recepcionista	FO-JAM-03



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PR-JAM/ADVO-08
	JUZGADOS ADMINISTRATIVOS MUNICIPALES	REV. 03
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO	HOJA: 10 DE 13

Cita para consulta de expedientes y devolución de documentos	1 año	Auxiliar operativo	FO-JAM-04
--	-------	--------------------	-----------

ORIGINAL

8. GLOSARIO.

Consulta de expedientes: Es cuando se proporciona a una de las personas involucradas un expediente, para que consulte la situación jurídica procesal en la que se encuentra el asunto.

Devolución de documentos: Es la entrega física de documentos originales o copias certificadas, presentados en el escrito de demanda o el escrito de contestación de demanda.

Presentación de Demandas: Es cuando un ciudadano o autoridad presenta físicamente al Juzgado su escrito de demanda, para iniciar el proceso correspondiente.

Presentación de promociones: Es cuando una persona entrega un escrito para que se actúe en un expediente, ya iniciado con antelación.

Usuario: Cualquier persona que acude al Juzgado.

9. ANEXOS.

Cita para presentación de demandas y promociones. FO-JAM-01

No.	FO-JAM-01		FECHA				Cita		
	Día	Hora	Solicitante	Tel. y corre@	Demandas (número)	Promociones (número)	Día	Hora	Folio
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
26									
27									
28									
29									
30									
31									
32									
33									

Handwritten signature/initials in blue ink.

COPIA NO CONTROLADA

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	JUZGADOS ADMINISTRATIVOS MUNICIPALES	PR-JAM/ADVO-08
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO	REV. 03
		HOJA: 11 DE 13

Acta de recepción de demanda y promociones FO-JAM-02

FO-JAM-02

Minuta

Recepción de Correspondencia de término dentro del horario extendido.

Siendo las ____ horas del día ____ de ____ del año ____, se encuentran presentes la licenciada _____, Oficial Común de Partes y el _____, Responsable de la Unidad de Control Interno y Transparencia, en la sala de Juntas de las instalaciones que ocupan estos Juzgados Administrativos Municipales, ubicadas en el segundo piso de la calle Juárez 237, de la zona centro de León, Guanajuato, para dar cuenta de:

Número de demandas y promociones recibidas el día ____ de ____ del año ____, en el buzón utilizado para el horario extendido.

Se hacen constar las demandas y promociones de término presentadas, mismas que se describen en ____ hoja (s), la (s) cual (es) se adjunta (n) a la presente (anexo 1). Mismas que coinciden con los folios señalados en relación de citas adjunta al presente (anexo 2).

Con las siguientes observaciones:

No habiendo más que manifestar, se cierra la presente siendo las 09:30 horas del día de su inicio. Firmando los que en ella intervinieron y dos testigos de asistencia.

Oficial Común de Partes

Responsable de la Unidad de Control Interno y Transparencia.

Testigos de Asistencia

Auxiliar Operativo

Auxiliar Administrativo


ORIGINAL



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	JUZGADOS ADMINISTRATIVOS MUNICIPALES	PR-JAM/ADVO-08
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO	REV. 03
		HOJA: 12 DE 13

Cita para consulta de expedientes y devolución de documentos. FO-JAM-03

No.	Solicitud						
	Día	Hora	Solicitante	Tel. y corre@	Expedientes (3 máximo).	Consulta	Docs
1							31-
2							31-
3							31-
4							31-
5							31-
6							04-
7							04-

ORIGINAL

Cita para consulta de expedientes y devolución de documentos FO-JAM-04

CONSULTA DE EXPEDIENTE		Aviso de Privacidad
FECHA:		Los Juzgados Administrativos Municipales de León Guanajuato, son los responsables del tratamiento de los datos personales que usted nos proporcione, los cuales serán protegidos conforme a lo dispuesto por la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato.
NOMBRE:		
SOLICITANTE:	ACTOR () AUTORIDAD ()	Sus datos personales serán utilizados para efectos del control y custodia de los expedientes, así como del registro de las consultas realizadas a los mismos, por las partes.
TRAMITE:	CONSULTA() DEVOLUCION() COPIAS () AUDIENCIA()	
EXPEDIENTE:		Los datos recabados por esta dependencia no serán transferidos a otros sujetos obligados.
LOCALIZACION FISICA DE EXPEDIENTES:		Usted podrá consultar el aviso de privacidad Integral en el tablero de avisos de los Juzgados Administrativo Municipales de León Guanajuato.
FIRMA:		

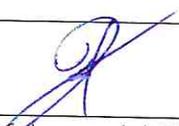
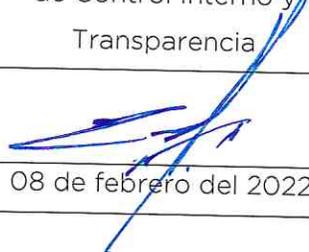
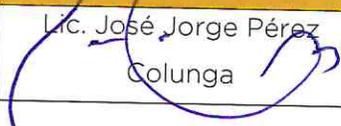
COPIA NO CONTROLADA

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	JUZGADOS ADMINISTRATIVOS MUNICIPALES	PR-JAM/ADVO-08
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO	REV. 03
		HOJA: 13 DE 13

10. CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN.

NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	03 de julio del 2018	Se identificó correctamente el alcance del procedimiento. En el apartado de políticas se agregó, cómo se implementa y valora el procedimiento. Se redefinieron las actividades, el diagrama de flujo y los registros. Se agregaron conceptos al glosario. Se definieron las acciones que integran el procedimiento de atención al usuario. Se identificaron los formatos correspondientes.
2	12 de julio del 2018	Actualización del alcance externo, actualización de imagen de registros, Se agregó el formato FO-JAM-01, se actualiza ron políticas de operación y se corrigieron nombres de firmantes.
3	09 de febrero del 2022	Actualización de propósito, políticas, descripción de actividades, documentos de referencia, diagrama de flujo y anexos; referentes a la pandemia actual.

ORIGINAL

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	C. P. Erika Beatriz Ambriz García	Lic. Sergio Juvenal Picón González	Lic. José Jorge Pérez Colunga
Cargo-puesto	Coordinadora Administrativa	Responsable de la Unidad de Control Interno y Transparencia	Juez Administrativo General
Firma			
Fecha	04 de febrero del 2022	08 de febrero del 2022	09 de febrero del 2022



Fecha de baja: _____

SIN TEXTO



ORIGINAL

