

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PR-SVAL/DAC-01
	SECRETARÍA DE VINCULACIÓN Y ATENCIÓN DE LOS LEONESES	
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA, PERSONALIZADA, TELEFÓNICA Y DIGITAL	REV. 8 HOJA: 1 DE 14

1. PROPÓSITO.

Otorgar una atención personalizada vía telefónica o a través de medios digitales, de calidad, que sea una herramienta confiable y segura, donde podamos proporcionar información y escuchar propuestas y denuncias sobre servicios municipales; y a través de ésta, generemos estadísticas y tendencias para la toma de decisiones.

2. ALCANCE.

A NIVEL INTERNO: Dirección de Atención Ciudadana, la Coordinación Administrativa de la Dirección de Atención Ciudadana, Reclutamiento Militar y Despacho del Alcalde.

A NIVEL EXTERNO: Secretaría de Seguridad Pública, las Direcciones Generales de Desarrollo Social y Humano, Desarrollo Rural, Desarrollo Institucional, Comunicación Social, Medio Ambiente, Economía, Tesorería, Salud, Educación, Desarrollo Urbano, Movilidad, Obra Pública, Turismo, Contraloría, Secretaría del H. Ayuntamiento, Instituto de la Cultura, Explora, Instituto Municipal de la Juventud, Bomberos, Patronato de la Feria, Parque Metropolitano, Zoológico, FIDOC, IMMUJERES, SIAP, SAPAL, IMUVI, COMUDE, IMPLAN, DIF, Gestión Gubernamental, medios masivos de comunicación, la ciudadanía.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

Las políticas relacionadas con el Procedimiento se encuentran en la Guía Para la Atención, Captura, Seguimiento y Conclusión de los Reportes sobre Servicios Municipales en el Sistema de Atención Ciudadana (SAC).

Se atiende de forma cercana, ágil y cálida a la ciudadanía que solicita información o reporta la falla de algún servicio municipal, por cualquiera de los orígenes, para que la dependencia municipal correspondiente le dé seguimiento de acuerdo a sus procesos.



ORIGINAL



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PR-SVAL/DAC-01
SECRETARÍA DE VINCULACIÓN Y ATENCIÓN DE LOS LEONESES	
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA, PERSONALIZADA, TELEFÓNICA Y DIGITAL	REV. 8
	HOJA: 2 DE 14

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Recepción del ciudadano	1.1 ¿De qué manera se pide atención? PRESENCIAL: pasa al punto 1.2 VÍA TELEFÓNICA: pasa al punto 1.3 Medios digitales, pasa al punto 1.4	Módulo de información/Call Center 072
	PRESENCIAL 1.2 Recibe al ciudadano y analiza su petición ¿Qué requiere el ciudadano? INFORMACIÓN: pasa al punto 2.1 REPORTE: pasa al 3.1	Módulo de información
	VÍA TELEFÓNICA 1.3 Recibe la solicitud del ciudadano y analiza su petición ¿Qué requiere el ciudadano? INFORMACIÓN:, pasa al punto 2.1 TRANSFERENCIA DE LLAMADA: pasa al punto 2.2 REPORTE: pasa al 3.1	Módulo de Información / Call Center 072
	MEDIOS DIGITALES 1.4 Recibe la solicitud del ciudadano y analiza su petición ¿Qué requiere el ciudadano? Información, pasa al punto 2.1 Reporte, pasa al 3.1	Módulo de Información
2. Información y Canalización	2.1 Otorga información a partir del Sistema de Atención Ciudadana (SAC) en su apartado de Dependencias, o bien a través del Directorio Municipal actualizado. Termina el procedimiento.	Módulo de información; Call Center 072
	2.2 Realiza la transferencia correspondiente, consultando el Directorio Municipal. Termina el procedimiento.	
3. Elaboración de Reporte	3.1 Realiza la captura de información en el Sistema de Atención Ciudadana (SAC).	Módulo de información

ORIGINAL

ORIGINAL

WAL
S

COPIA NO CONTROLADA



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE VINCULACIÓN Y ATENCIÓN DE LOS LEONESES
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA, PERSONALIZADA,
TELFÓNICA Y DIGITAL

CÓDIGO:
PR-SVAL/DAC-01
REV. 8
HOJA: 3 DE 14

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	3.2 Se proporciona al ciudadano su número de reporte, y se le informa el tiempo estimado de atención del reporte y por qué medios le puede dar seguimiento al mismo.	Call Center 072
4. Supervisión de captura de datos	4.1 Se supervisa que los datos capturados sean correctos y debidamente canalizados.	Coordinación Administrativa de Atención Ciudadana
5. Atención de reportes	5.1 Analizan los reportes y llevan a cabo las acciones correspondientes.	Dependencias
6. Seguimiento de Reportes	6.1 Se mantiene pendiente del seguimiento a los reportes generados en el Sistema de Atención Ciudadana (SAC)	Coordinación Administrativa de Atención Ciudadana
	6.2 Generan la respuesta en el Sistema de Atención Ciudadana (SAC).	Dependencias
	6.3 Se genera estadística para la toma de decisiones y control.	
	6.4 Se realiza revisión mensual de las Dependencias para verificar las respuestas y atención que las Dependencias brindan a los reportes generados en el SAC.	
	6.5 Se realiza un correo electrónico o un oficio individual, dirigido a cada Dependencia con el informe sobre el estado de sus reportes y la atención brindada en el transcurso del mes, proporcionándoles así herramientas y elementos para la mejora de sus procesos, a fin de aumentar la satisfacción de la ciudadanía en la atención que se le brinda.	Coordinación Administrativa de Atención Ciudadana

ORIGINAL





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PR-SVAL/DAC-01
SECRETARÍA DE VINCULACIÓN Y ATENCIÓN DE LOS LEONESES	REV. 8
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA, PERSONALIZADA, TELEFÓNICA Y DIGITAL	HOJA: 4 DE 14

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
7. Realización de "Encuestas de Percepción Ciudadana"	7.1 Realiza encuestas telefónicas mensuales a los reportes que se encuentran registrados en el SAC (Sistema de Atención Ciudadana), siguiendo los pasos marcados en el documento "Instructivo para realizar Encuestas de Percepción Ciudadana sobre Reportes Municipales Terminados en el Sistema de Coordinación de Atención Ciudadana (SAC)" quedando registrada la información en el apartado del SAC denominado "Encuestas de Percepción".	Coordinación de Eventos Especiales
	7.2 El Sistema de Atención Ciudadana (SAC) genera el reporte correspondiente con los resultados de las encuestas de percepción, estos resultados son los que se mencionan al punto 6.4 para el envío de la información a las Dependencias.	
	7.3 Derivado de estas encuestas, se obtiene el indicador que señala cómo la ciudadanía percibe a la Dirección de Atención Ciudadana, completando el Formato Código: FO-SVAL/DAC-01 mediciones mensuales del indicador , y se pasa a las firmas correspondientes. Fin del procedimiento	Coordinación Administrativa de Atención Ciudadana

ORIGINAL

ORIGINAL

MP
9





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE VINCULACIÓN Y ATENCIÓN DE LOS LEONESES
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA, PERSONALIZADA, TELEFÓNICA Y DIGITAL

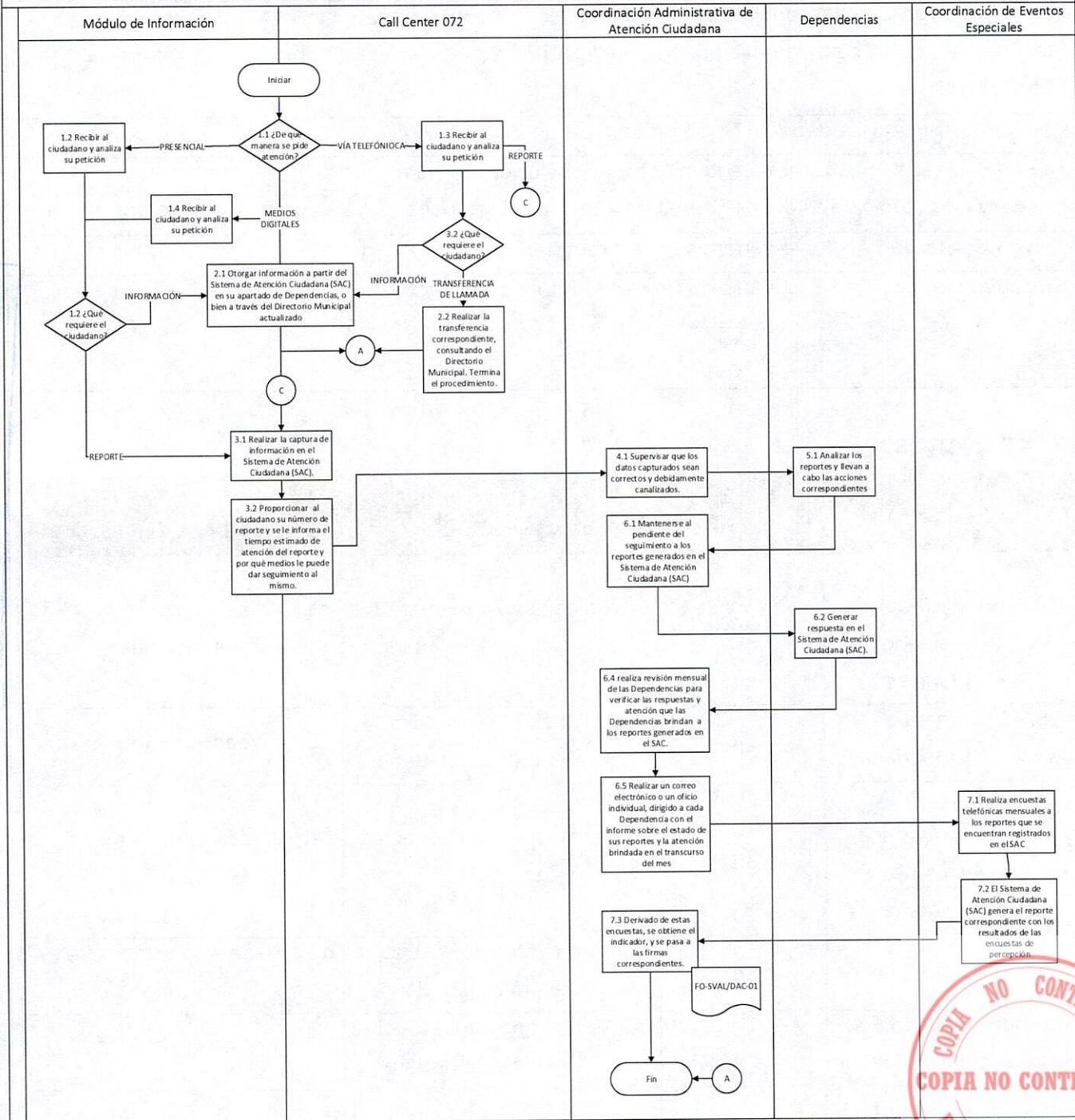
CÓDIGO:
PR-SVAL/DAC-01

REV. 8

HOJA: 5 DE 14

5. DIAGRAMA DE FLUJO

PR-SVAL/DAC-01 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA, PERSONALIZADA, TELEFÓNICA Y DIGITAL



ORIGINAL

COPIA NO CONTROLADA



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PR-SVAL/DAC-01
SECRETARÍA DE VINCULACIÓN Y ATENCIÓN DE LOS LEONESES	REV. 8
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA, PERSONALIZADA, TELEFÓNICA Y DIGITAL	HOJA: 6 DE 14

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Documentos	Código
Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de León, Guanajuato, en su artículo 23 relacionado con las atribuciones de la Dirección de Atención Ciudadana	No aplica
Sistema de Atención Ciudadana (SAC) https:// sac.leon.gob.mx/#/	No aplica
Guía Para la Atención, Captura, Seguimiento y Conclusión de los Reportes sobre Servicios Municipales en el Sistema de Atención Ciudadana (SAC).	No aplica
Archivo Compartido en Drive denominado "Directorio"	No aplica
"Instructivo para realizar Encuestas de Percepción Ciudadana sobre Reportes Municipales Terminados en el Sistema de Atención Ciudadana (SAC)	No aplica

7. REGISTROS.

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
SAC (Sistema de Atención Ciudadana), en su apartado Dependencias	3 años	Coordinación Administrativa de Atención Ciudadana	http://sac.leon.gob.mx/#/ dependencias
SAC (Sistema de Atención Ciudadana)	3 años	Coordinación Administrativa de Atención Ciudadana	http://sac.leon.gob.mx/#/
SAC (Sistema de Atención Ciudadana, Encuestas de percepción ciudadana)	3 años	Coordinación de Proyectos Especiales	http://sac.leon.gob.mx/#/auditoria
Reporte mensual	3 años	Coordinación Administrativa de Atención Ciudadana	http://sac.leon.gob.mx/#/estadistico
Formato mediciones mensuales del indicador	3 años	Coordinación Administrativa de Atención Ciudadana	FO-SVAL/DAC-01

ORIGINAL



Handwritten signature and initials in blue ink.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PR-SVAL/DAC-01
	SECRETARÍA DE VINCULACIÓN Y ATENCIÓN DE LOS LEONESES	REV. 8
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA, PERSONALIZADA, TELEFÓNICA Y DIGITAL	HOJA: 7 DE 14

8. GLOSARIO.

COMUDE: Comisión Municipal del Deporte.

DIF: Desarrollo Integral de la Familia.

FIDOC: Fideicomiso de Obras por Cooperación.

ICL: Instituto Cultural de León

IMMUJERES: Instituto Municipal de las Mujeres.

IMPLAN- Instituto Municipal de Planeación.

IMUVI: Instituto Municipal de la Vivienda.

SAC: Sistema de Atención Ciudadana.

SAPAL: Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de León.

SIAP: Sistema Integral de Aseo Público.







MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE VINCULACIÓN Y ATENCIÓN DE LOS LEONESES
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA, PERSONALIZADA, TELEFÓNICA Y DIGITAL

CÓDIGO:
PR-SVAL/DAC-01

REV. 8

HOJA: 8 DE 14

9. ANEXOS.

SAC (Sistema de Atención Ciudadana), en su apartado Dependencias
<http://sac.leon.gov.mx/#/dependencias>

Dependencias

Filtro: Búsqueda:

Nombre	Acción	Nivel Gob.	Calle	No. Ext.	No. Int.	Colonia	Email
65 Y MAS (GRISIELDA ALVAREZ)		FEDERAL	VASCO DE QUIROGA	2821		PRESIDENTES DE MEXICO	
65 Y MAS (LAS JOYAS)		FEDERAL	NITA	108		SACILLO DE LA JOYA	
ACADEMIA METROPOLITANA DE SEGURIDAD PUBLICA		MUNICIPAL	ARROYO HONDO	1010		MADE DE CRISTO	
ADMIC (ASESORIA A MICROEMPRESAS)		OTROS ORGANIZADOS	MAY ALONSO DE TORRES	38		SAN JERONIMO II	
AFAPE (ASOCIACION DE FAMILIARES Y AMIGOS DE PARIENTES ESQUIZOFRENICOS DE LEON)		OTROS ORGANIZADOS	DR. HERNANDEZ ALVAREZ	343		SAN JUAN DE DIOS	
ASESORIA JURIDICA (UNIVERSIDAD BERGAMERICANA)		OTROS ORGANIZADOS	JUSTO SIERRA	447	ENTRE CHAZ MIRON Y CONSTITUCION	CENTRO	
ASESORIA JURIDICA DEL GOBIERNO DEL ESTADO		ESTATAL	JUAREZ	204	3ER PISO	CENTRO	

ORIGINAL

SAC (Sistema de Atención Ciudadana) <http://sac.leon.gov.mx/#/>

43 Asuntos encontrados

Dirección	Estatus	Folio	# Ciudad	Nombre	Sexo	Edad	Colonia	Calle	Teléfono	Peticion	Descripcion	Seguimiento	Colonia	Calle
DIRECCION GENERAL DE OBRA PUBLICA	Capturado	299	249	MARIA TERESA MEDRANO FLORES	Mujer	0	COLONIA UNIDAD OBRERA	CALLE ALFONSO CALDERON 417	7742252	REPORTES DE FALLAS DE ALUMBRADO PUBLICO	2 LAMPARAS		COLONIA UNIDAD OBRERA	CALLE ALFONSO CALDERON
DIRECCION GENERAL DE OBRA PUBLICA	Capturado	298	248	ADRIAN LUGO ARELLANO	Hombre	0	ZONA CENTRO	CALLE JUSTO SIERRA 320	477 3230308	REPORTES DE FALLAS DE ALUMBRADO PUBLICO	1 LAMPARA		ZONA CENTRO	CALLE JUSTO SIERRA #
DIRECCION GENERAL DE OBRA PUBLICA	Capturado	297	247	MARA GUADALUPE ROCHA GONZALEZ	Mujer	0	COLONIA GRANADA	CALLE LAGO DE ZUMPANGO 212	7796618	REPORTES DE FALLAS DE ALUMBRADO PUBLICO	3 LAMPARAS		COLONIA GRANADA	CALLE LAGO DE ZUMPANGO # 0
DIRECCION GENERAL DE OBRA PUBLICA	Terminado Positivo	296	246	CATARINO RAMIREZ ROCHA	Hombre	0	COMUNIDAD SAN JUAN DE OTATES	(NO ASIGNADO) PARAISO 160	477 7912168	REPORTES DE FALLAS DE ALUMBRADO PUBLICO	3 LAM	17-01-17 SE REVISO CIRCUITO, SE REPARO Y SE DEJO OPERANDO CORRECTAMENTE	COMUNIDAD SAN JUAN DE OTATES	(NO ASIGNADO) PARAISO 160
DIRECCION GENERAL DE OBRA PUBLICA	Terminado Positivo	295	245	NICOLAS ROCHA NAJERA	Hombre	0	COLONIA LA BRISA	CALLE APATZINGAN 318	477 2271505	REPORTES DE FALLAS DE ALUMBRADO PUBLICO	4 LAM EN CADA CUADRA	16-01-17 SE REVISO CIRCUITO, SE REPARO Y SE DEJO OPERANDO	BARRIO DE SANTIAGO	CALLE RICARDO CASTAÑEDA # 0

MAR
9



[Handwritten signature]



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE VINCULACIÓN Y ATENCIÓN DE LOS LEONESES
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA, PERSONALIZADA,
TELFÓNICA Y DIGITAL

CÓDIGO:
PR-SVAL/DAC-01

REV. 8

HOJA: 9 DE 14

SAC (Sistema de Atención Ciudadana) Encuestas de percepción ciudadana)

Id	Proceso	Descripción	Seguimiento	Abandono	Colonia	Calle	Categoría	Linea	Origen	Evaluación línea de atención	Cal. tema de atención	Evaluación Dependencia	Cal. Dependencia	Seguimiento	Observaciones
1000	SECRETARÍA DE VINCULACIÓN Y ATENCIÓN DE LOS LEONESES	SECRETARÍA DE VINCULACIÓN Y ATENCIÓN DE LOS LEONESES	SECRETARÍA DE VINCULACIÓN Y ATENCIÓN DE LOS LEONESES	SECRETARÍA DE VINCULACIÓN Y ATENCIÓN DE LOS LEONESES	SECRETARÍA DE VINCULACIÓN Y ATENCIÓN DE LOS LEONESES	SECRETARÍA DE VINCULACIÓN Y ATENCIÓN DE LOS LEONESES	SECRETARÍA DE VINCULACIÓN Y ATENCIÓN DE LOS LEONESES	SECRETARÍA DE VINCULACIÓN Y ATENCIÓN DE LOS LEONESES	SECRETARÍA DE VINCULACIÓN Y ATENCIÓN DE LOS LEONESES	SECRETARÍA DE VINCULACIÓN Y ATENCIÓN DE LOS LEONESES	SECRETARÍA DE VINCULACIÓN Y ATENCIÓN DE LOS LEONESES	SECRETARÍA DE VINCULACIÓN Y ATENCIÓN DE LOS LEONESES	SECRETARÍA DE VINCULACIÓN Y ATENCIÓN DE LOS LEONESES	SECRETARÍA DE VINCULACIÓN Y ATENCIÓN DE LOS LEONESES	SECRETARÍA DE VINCULACIÓN Y ATENCIÓN DE LOS LEONESES

Reporte mensual <http://sac.leon.gob.mx/#/estadístico>

ORIGINAL

REPORTES GENERAL

CUMPLIMIENTO

DEPENDENCIA

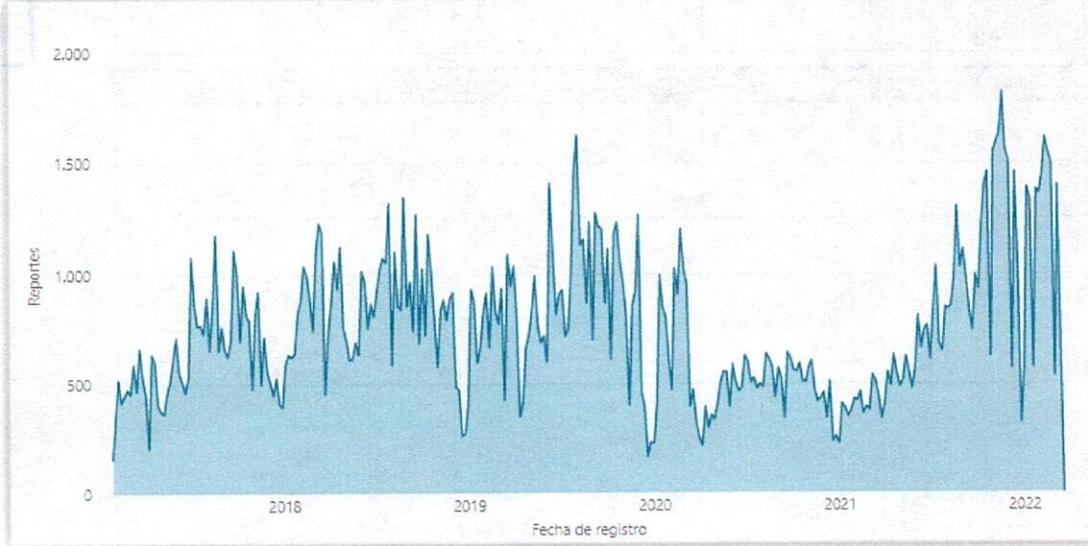
ESTATUS

CHAT CIUDADANO

ENCUESTAS PERCEPCIÓN

PETICIONES COLONIAS

USUARIOS



233.795
Reportes

Dependencia
Todas

Petición
Todas

Origen
Todas

Fecha de registro
01/02/2017 - 24/05/2022

Estatus
Todas



WAL

[Signature]

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PR-SVAL/DAC-01
	SECRETARÍA DE VINCULACIÓN Y ATENCIÓN DE LOS LEONESES	
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA, PERSONALIZADA, TELEFÓNICA Y DIGITAL	REV. 8 HOJA: 10 DE 14

FO-SVAL/DAC-01 Mediciones mensuales del indicador

	Medición mensual del indicador	Código: FO-SVAL/DAC-01
	Secretaría de Vinculación y Atención de los Leoneses	
	Procedimiento de Atención Ciudadana Personalizada, Telefónica y Digital	

	PRESIDENCIA MUNICIPAL MEDICIÓN MENSUAL DE INDICADOR	
DATOS DE IDENTIFICACION DE LA DEPENDENCIA		
Dependencia responsable		
Area responsable		
Responsable del Indicador		
DATOS DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador		
MEDICION DEL INDICADOR		
Información correspondiente al mes		
Fórmula		Promedio de Calificación
Elaboró:		Revisó:

ORIGINAL

COPIA NO CONTROLADA

WAL
9






10. CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN.

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	26 de marzo del 2015	Documentación inicial
1	06 de abril de 2017	Este procedimiento en su Rev. 0, se identificaba como: "Procedimiento de Atención Ciudadana" y se identificaba con el código PR-SP/DAC-01, en esta revisión se complementó el nombre, así como el contenido y se identifica como: "Procedimiento de Atención Ciudadana Vía Directa, Atención Personalizada y Telefónica" y se pasó a identificar con el código PR-SP/DAC-01 Actualización del procedimiento en contenido y forma de acuerdo a los Lineamientos. Se integra el punto 10 de medición donde se determina el indicador que se desea dar seguimiento.
2	09 de junio 2017	Este procedimiento en su Rev. 1 se identificaba como: "Procedimiento de Atención Ciudadana, Atención Personalizada y Telefónica" y se identificaba con el código PR-SP-DAC-01, en esta revisión se complementó el nombre, así como el contenido y se identifica como: "Procedimiento de Atención Ciudadana, Personalizada, Telefónica y Medios Masivos de Comunicación" y se pasó a identificar con el código PR-SP/DAC-01. Actualización de la descripción del procedimiento, documentos de referencia, registros y datos del indicador.
3	24 de octubre 2017	Este procedimiento en su Rev. 2 se identificaba como: "Procedimiento de Atención Ciudadana, Personalizada, Telefónica y Medios Masivos de Comunicación" y con el código PR-SP-DAC-01, en esta revisión se complementó el nombre, así como

ORIGINAL

COPIA NO CONTROLADA



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PR-SVAL/DAC-01
SECRETARÍA DE VINCULACIÓN Y ATENCIÓN DE LOS LEONESES	REV. 8
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA, PERSONALIZADA, TELEFÓNICA Y DIGITAL	HOJA: 12 DE 14

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
		el contenido y se identifica como "Procedimiento de Atención Ciudadana, Personalizada, Telefónica y Digital" y se pasó a identificar con el código PR-SP/DAC-01. Se modificó el Propósito, Descripción del Procedimiento, Diagrama de Flujo. Se cambiaron indicadores, sustituyendo el punto 10 de Medición por el Anexo A.
4	28 de Febrero 2018	Cambia nombre de quien elabora, se agregan los anexos C, E y el Plan de Acción, FO-SGC-DMA SSGC-R02. Se realizan cambios de forma al documento.
5	06 de Agosto 2018	Se realizaron cambios en los registros ya que se incluyó el "Formato para asentar las mediciones mensuales del indicador", así como se describió en las actividades y la imagen en el anexo.
6	15 de julio 2019	Se realiza cambios en las Políticas de Operación Actualización en la descripción del procedimiento en las actividades 2.1, 6.4, 6.5, 7.1, 7.2, 7.3. Se agregan documentos de referencia. En los registros se realiza modificación y en el código de registro o identificación única. Anexos se realizó actualización de pantallas: Concentrado de Encuestas Percepción, Reporte mensual en el SAC: Se realiza modificación en la fórmula y nombre del formato para asentar la medición mensual del indicador con código FO-SP/DAC-01. Se realiza cambio de nombre de quien elabora
7		Se realiza cambios en Propósito. Alcance, a nivel interno: Se agregó Reclutamiento Militar y Despacho del Alcalde, a nivel externo: Se

ORIGINAL

ORIGINAL

MPL

COPIA NO CONTROLADA

5



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE VINCULACIÓN Y ATENCIÓN DE LOS LEONESES
**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA, PERSONALIZADA,
TELEFÓNICA Y DIGITAL**

CÓDIGO:
PR-SVAL/DAC-01
REV. 8
HOJA: 13 DE 14

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
		<p>cambió Gestión Ambiental por Medio Ambiente, se corrigió las siglas del Instituto de las mujeres el correcto es IMMujeres; se agregó Administrador de Servicios.</p> <p>Políticas de Operación.</p> <p>Actualización en la descripción del procedimiento en responsables 1.1,1.2,1.3, 1.4, 3.1, 3.2, actividad 6.1, 6.2, 6.5, 6.6, 6.7, 7.2,</p> <p>Documentos de referencia.</p> <p>Glosario</p> <p>Anexos se realizó actualización de pantalla: Reporte mensual http://sac.leon.gob.mx/#/estadístico</p>
8	17 de marzo de 2022	<p>En el encabezado, cambio de Secretaría Particular a Secretaría de Vinculación y Atención de los Leoneses-SVAL</p> <p>Actualización del alcance interno, descripción de actividades, diagrama de flujo, actualización de anexos y del control de firmas.</p>

ORIGINAL

WAL





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PR-SVAL/DAC-01
SECRETARÍA DE VINCULACIÓN Y ATENCIÓN DE LOS LEONESES	REV. 8
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA, PERSONALIZADA, TELEFÓNICA Y DIGITAL	HOJA: 14 DE 14

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Martha Aurora Rey Rodríguez	María de los Ángeles Hernández Jara	Luz Daniel Campos Lango
Cargo-puesto	Coordinación de Atención Ciudadana	Directora de Atención Ciudadana	Secretario de Vinculación y Atención de los Leoneses
Firma			
Fecha	15 de marzo de 2022	15 de marzo del 2022	17 de marzo del 2022

Fecha de baja:	a)
-----------------------	----

ORIGINAL

