



# Congreso del Estado de Sonora

## Sistema de Gestión de Calidad

### PROCEDIMIENTO: SERVICIOS DE ATENCION CIUDADANA

Hoja: 1 de 13

Fecha de revisión: 23/03/2021

Revisión número: 18

Código: SAD-P12

Fecha de aprobación:  
24/08/2008

#### CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS

| NUMERO DE REVISIÓN | PÁGINA Y/O SECCIÓN                                | DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN Y MEJORA  | FECHA DE MODIFICACION |
|--------------------|---|--|-----------------------|
| 01                 | Sección IX INDICADORES                            | Se cambió el indicador, se observó que el anterior no daba información con respecto a la calidad y satisfacción del cliente.   | 25 Noviembre 2008.    |
| 01                 | Sección IV DEFINICIONES                           | Se agregó definición faltante.   | 25 de Noviembre 2008. |
| 02                 | Sección PRESENTACIÓN DEL PROYECTO                 | Se cambio el nombre al Sub proceso.  | 20 de Enero 2009.     |
| 02                 | Sección IX INDICADORES                            | Se cambia el indicador por dos indicadores.  | 20 de Enero 2009.     |
| 03                 | En todo el documento                              | Debido a la modificación que se realizó en la Tabla de procesos, Sub procesos y procedimientos. Atención Ciudadana ahora es Subproceso, se adecua el formato de encabezado.  | 10 de Marzo 2009.     |
| 04                 | En la Sección XIII Descripción del Procedimiento. | Se modifica la redacción en los puntos 16,19,29,30,35 y 39, con el fin de facilitar la explicación del procedimiento.  | 29 de Junio 2009.     |
| 04                 | En la Sección de diagramas de Flujo.              | En el diagrama de flujo de Atención Telefónica se hizo la corrección correspondiente.  | 29 de Junio 2009.     |
| 05                 | En la sección IV de Definiciones.                 | Se agrega una nueva definición que tiene que ver con la mejora del procedimiento, así como una nueva redacción del resto de las definiciones para ofrecer una mejor explicación.   | 9 de Septiembre 2009. |
| 05                 | En la Sección VII Productos.                      | Se cambian los nombres de los reportes de Atención Telefónica por Solicitud de Llamadas de Larga Distancia, Recepción por sistema de Control de Entrada, atención Personal por Guía de Entrevistas y Correo Ordinario queda igual. | 9 de Septiembre 2009. |
| 05                 | En la Sección X Formatos e Instructivos.          | Se agrega un nuevo formato correspondiente a la mejora realizada. Solicitud de Llamadas de Larga distancia. También se agregan los códigos de los formatos.  | 9 de Septiembre 2009. |
| 05                 | En la Sección XII Responsabilidades.              | Se modifican nombres de puestos con el fin de homologar en todo el procedimiento, y la inclusión de la nueva responsabilidad del conmutador.   | 9 de Septiembre 2009. |
| 05                 | En la Sección XIII Descripción del                | Se modifican las redacciones de los siguientes puntos: Recepción: 6,78. Cambio de Nombre en Atención   | 9 de Septiembre 2009. |



## Congreso del Estado de Sonora

### Sistema de Gestión de Calidad

#### PROCEDIMIENTO: SERVICIOS DE ATENCION CIUDADANA

Hoja: 2 de 13

Fecha de revisión: 23/03/2021

Revisión número: 18

Código: SAD-P12

Fecha de aprobación:  
24/08/2008

|    |   |   |                        |
|----|---|---|------------------------|
|    | Procedimiento.                                    | Personal por Gestor de Atención Ciudadana. Cambio de Nombre de Atención Telefónica por Conmutador, así como el nombre del Registro de ésta última. En Correo Ordinario, se modifica el nombre del responsable.  |                        |
| 05 | En la Sección de Diagramas de Flujo.              | Se hacen las modificaciones correspondientes a los cambios que se mencionan en la Descripción del Procedimiento.  | 9 de Septiembre 2009.  |
| 06 | En la Sección de Formatos.                        | En los formatos que son utilizados en el Procedimiento de Servicios de Atención Ciudadana, se cambia el logotipo oficial del Congreso por el actual y se agrega el nuevo logotipo del Departamento.   | 15 de Octubre 2009.    |
| 07 | En la Sección III Alcance                         | Se agrega la frase "dentro de la Institución".  | 23 de Agosto 2010.     |
| 07 | En la Sección VII Productos.                      | Se cambian los productos del Procedimiento, se eliminan: Carta de canalización de apoyo y Reportes, y se ponen: Servicio de Recepción e Información, Servicio de entrega de Correo Ordinario, Servicio de Gestoría y Orientación, Servicio de Atención Telefónica.  | 23 de Agosto 2010      |
| 07 | En la Sección IX Indicadores                      | Se agregan 2 indicadores más: No. De personas solicitantes de llamadas de Larga Distancia/No. De encuestados y No. De personas satisfechas con la entrega de Correo Ordinario/No. De encuestados.   | 23 de Agosto 2010      |
| 07 | En la Sección XIII Descripción del Procedimiento. | Recepción: Se agregan los puntos 1, 2 y 3, el contenido es con respecto a los ciudadanos que llegan al área de Recepción a pedir información y orientación.<br>Conmutador: En el #30 se le agrega la palabra mensualmente. #31 también se le agrega la palabra mensualmente.<br>Correo Ordinario: En el #39 se cambia el texto y queda de la siguiente manera: Al término de la Jornada Laboral diaria se archiva registro de "Correo Ordinario". En el #40 se cambia el texto y queda de la siguiente manera: supervisa periódicamente el archivo. | 23 de Agosto 2010      |
| 07 | En la Sección de Diagramas de Flujo               | Se hacen las modificaciones correspondientes a los cambios que se mencionan en la Descripción del Procedimiento.  | 23 de Agosto 2010      |
| 07 | En la Sección de Formatos                         | Carta Canalización: Se agrega logotipo del Congreso, se cambia logotipo de certificación.<br>Correo Ordinario: Se agrega en todas las hojas, fecha de recibido.<br>Guía de Entrevista: Se le agrega logotipo del Congreso, se le quita "Vo.Bo."   | 23 de Agosto 2010      |
| 08 | En la Sección X de Formatos e Instructivos.       | Se cambia un indicador quedando: No. De personas satisfechas con el servicio de Atención Telefónica/ No. De encuestados.  | 23 de Mayo 2011        |
| 08 | En la Sección de Formatos.                        | Se cambia el formato de Correo Ordinario.   | 23 de Mayo 2011.       |
| 09 | Presentación del Procedimiento.                   | Se cambia el nombre del proceso "Soporte Administrativo" por "Atención Ciudadana" (ATN).<br>Se elimina el Subproceso "Atención Ciudadana".<br>Se agrega Unidad Administrativa: Dirección General  | 14 de Septiembre 2011. |



## Congreso del Estado de Sonora

### Sistema de Gestión de Calidad

#### PROCEDIMIENTO: SERVICIOS DE ATENCION CIUDADANA

Hoja: 3 de 13

Fecha de revisión: 23/03/2021

Revisión número: 18

Código: SAD-P12

Fecha de aprobación:  
24/08/2008

|    |   |   |                           |
|----|---|---|---------------------------|
|    |   | de Administración- Departamento de Atención Ciudadana.  |                           |
| 09 | En la sección VI Políticas.   | Se cambia el texto referente a las solicitudes de llamadas de larga distancia al conmutador quedando de la siguiente manera: "La solicitud de llamadas de larga distancia por medio del conmutador, solo se realizarán cuando sea autorizado por el Jefe de área del interesado". | 14 de Septiembre 2011.    |
| 09 | Se adiciona la sección VII Bis de "Requisitos"                                      | Se adiciona la sección VII Bis de "Requisitos"  | 14 de septiembre de 2011  |
| 09 | Código del Procedimiento  | Se cambia el Código del Procedimiento de SAD05P01 por ATN-P01.  | 14 de septiembre de 2011  |
| 09 | Código de los Formatos  | Correo ordinario SAD05P01F01 por ATN-P01F01<br>Guía de Entrevista SAD05P01F02 por ATN-P01F02<br>Carta de Canalización SAD05P01F03 por ATN-P01F03<br>Solicitud de llamadas de Larga Distancia SAD05P01F04 por ATN-P01F04.  | 14 de septiembre de 2011. |
| 09 | Código de Diagramas   | Correo ordinario SAD05P01D01 por ATN-P01D01<br>Guía de Entrevista SAD05P01D02 por ATN-P01D02<br>Carta de Canalización SAD05P01D03 por ATN-P01D03<br>Solicitud de llamadas de Larga Distancia SAD05P01D04 por ATN-P01D04.  | 14 de septiembre de 2011. |
| 10 | Logotipo nuevo de ATR.  | A los formatos Guía de Entrevista y Carta Canalización se les agrega el logotipo nuevo de ATR.  | 10 de agosto de 2012.     |
| 10 | Eliminación del Servicio de Correo Ordinario.                                       | Se elimina del Procedimiento de Servicios de Atención Ciudadana, el Servicio de Correo Ordinario.   | 10 de agosto de 2012.     |
| 10 | Cambio de códigos de los formatos.  | Guía de Entrevista ATN-P01F01<br>Carta Canalización ATN-P01F02<br>Solicitud de llamadas de LD. ATN-P01F03   | 10 de agosto de 2012.     |
| 10 | Cambio de códigos de los diagramas.   | Guía de Entrevista ATN-P01D01<br>Carta Canalización ATN-P01D02<br>Solicitud de llamadas de LD. ATN-P01D03   | 10 de agosto de 2012.     |
| 11 | Presentación del Procedimiento  | Se modifica la presentación del procedimiento de Servicios de Atención Ciudadana. Se presenta por separado cada servicio otorgado.  | 27 de mayo de 2013        |
| 11 | Se agrega el Servicio de correo electrónico   | Se agrega al procedimiento de Servicios de Atención ciudadana un nuevo servicio que es el de Correo Electrónico.  | 27 de mayo de 2013        |
| 11 | Se agregan códigos de formatos.   | Sistema de Control de Entrada ATN-P01F04<br>Medición de Amabilidad y Satisfacción ATN-P01F05<br>Encuesta de Calidad del Servicio ATN-P01F06<br>Solicitud de Atención electrónica ATN-P01F07<br>Carta de Trámite ATN-P01F08  | 27 de mayo de 2013        |
| 11 | Se cambian los nombres de los diagramas de flujo y se agrega el del nuevo servicio. | Servicios de Recepción e Información ATN-P01D01<br>Servicios de Gestoría y Orientación ATN-P01D02<br>Servicios de Conmutador ATN-P01D03<br>Servicios de Correo Electrónico ATN-P01D04   | 27 de mayo de 2013        |
| 12 | En la sección X de Formatos e Instructivos de Gestoría y Orientación.               | Se agrega el formato Registro de Gestoría y Canalización. ATN-P01F09.   | 3 Julio 2014              |
| 12 | En la Sección XIII  | Se agrega la Descripción correspondiente al uso del   | 3 Julio 2014              |



**Congreso del Estado de Sonora**  
**Sistema de Gestión de Calidad**

**PROCEDIMIENTO:**  
**SERVICIOS DE ATENCION CIUDADANA**

Hoja: 4 de 13  
 Fecha de revisión: 23/03/2021  
 Revisión número: 18  
 Código: SAD-P12  
 Fecha de aprobación:  
 24/08/2008

|    |  |   |                         |
|----|--|---|-------------------------|
|    | Descripción del Procedimiento, en Gestoría y Orientación.                        | Registro de Gestoría y Canalización.  |                         |
| 12 | En la Sección Diagrama de Flujo en Gestoría y Orientación.                       | Se agrega la Descripción correspondiente al uso del Registro de Gestoría y Canalización   | 3 Julio 2014            |
| 12 | En la Sección de Formatos  | Se agrega el Formato Registro de Gestoría y Canalización.   | 3 Julio 2014            |
| 13 | En la Sección X formatos e instructivos de Servicios de Gestoría y Orientación.  | Se elimina el Formato ATN-P01F01 Guía de Entrevista.  | 3 Julio 2015            |
| 13 | En la Sección X formatos e instructivos de Servicios de Recepción e Información. | Se sustituye el Formato ATN-P01F05 Medición de Amabilidad y Satisfacción del Ciudadano con el Servicio de Recepción e Información. Por el formato Registro de Recepción – Calidad ATN-P01F10  | 3 Julio 2015            |
| 13 | Formatos del Procedimiento   | Se sustituye logotipo de certificación en todos los formatos del Procedimiento.   | 3 Julio 2015            |
| 14 | Responsable del procedimiento  | Se actualiza al responsable del proceso., sustituyendo a la c. Paula Patricia Galaz Reyes, el nuevo responsable c. Moisés Abraham Navarro Gómez.  | 22 Junio 2016           |
| 14 | Descripción del procedimiento  | Se sustituye la Jefatura de Atención Ciudadana, por la Subdirección de Atención Ciudadana.  | 22 Junio 2016           |
| 15 | Cambio de Procedimiento  | Reestructuración de procedimiento ATENCION CIUDADANA, acorde a ISO 9001-2015  | 01 Noviembre 2016       |
| 15 | Descripción del procedimiento  | Cambio de códigos del procedimiento   | 01 Noviembre 2016       |
| 15 | Descripción del procedimiento  | Cambio del proceso  | 01 Noviembre 2016       |
| 16 | XIII. Descripción del Procedimiento  | Cambios en la descripción del procedimiento   | 30 de Mayo de 2017      |
| 17 | VI Políticas   | Se adiciona punto en Políticas Apartado VI  | 17 de Noviembre de 2020 |
| 18 | Procedimiento sección formatos   | Se elimina el formato Registro recepción calidad, y actualización de formatos restantes.  | 24 de Marzo de 2021     |
| 19 | Procedimiento, se modifica la leyenda del pie de página.                         | Se adiciona y actualiza: Sólo el documento bajo el Resguardo de la Coordinación de Documentos de la Dirección General de Normatividad y Procedimientos Administrativos es considerado original y válido. Una vez impreso o fotocopiado es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez del documento. | 24 de Marzo de 2021     |

  
**LIC. Moisés Abraham Navarro Gómez**  
**Responsable del Procedimiento**



## Congreso del Estado de Sonora

Sistema de Gestión de Calidad

### PROCEDIMIENTO: SERVICIOS DE ATENCION CIUDADANA

Hoja: 5 de 13

Fecha de revisión: 23/03/2021

Revisión número: 18

Código: SAD-P12

Fecha de aprobación:  
24/08/2008

## PRESENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**PROCESO:** SERVICIOS ADMINISTRATIVOS A LEGISLADORES Y PERSONAL

**FECHA DE ELABORACIÓN:** Enero 2006

**FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** Marzo 2021

**PROCEDIMIENTO:** Atención Ciudadana

### I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer las actividades para otorgar una atención correcta y eficiente a la ciudadanía que llega a las instalaciones de este Poder, así como la adecuada orientación informativa. Así misma utilización de herramientas tecnológicas para el buen conducir de las actividades de este procedimiento, tales como servicios de telefonía, internet y soporte de correo electrónico de esta subdirección para la ciudadanía en general.

### II. APLICACION ( ) GENERAL (X) ESPECIFICA

Subdirección de Atención Ciudadana.

### III. ALCANCE

A la ciudadanía en general que solicita un servicio de atención o información dentro y fuera de la institución,

### IV. DEFINICIONES

**Servicio.** - Es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el ciudadano – empleados, funcionarios y Diputados.

**Atención.** - Es la capacidad de aplicar voluntariamente el entendimiento a un objetivo, tenerlo en cuenta o en su consideración.

**Ciudadano.** - Es la persona miembro de una comunidad, que conlleva una serie de obligaciones y derechos.

**Orientación.** - Información o canalización sobre un asunto, cuyo conocimiento se considera necesario para saber desenvolverse o dirigirse.

**Recepción.** - Acción y efecto de recibir. Módulo que se encuentra a la entrada de edificio del H. congreso del Estado, donde se da la primera información (recepción1) y se canaliza al área que corresponde. En el segundo módulo que se encuentra en el 2do Piso (recepción 2), donde se verifica el acceso al área de las oficinas de los diputados.

**Medición.** - Una medición es un acto para determinar la magnitud de un objeto en cuanto a cantidad.

**Atención telefónica.** - Responder con calidez y amabilidad a las llamadas recibidas a los números asignados al congreso del Estado, por las áreas asignadas a esa función.

**Correo electrónico.** - Es un servicio que permite el intercambio de mensajes (texto, imágenes, videos, audios, etc.) a través de sistemas de comunicación electrónicos.



## Congreso del Estado de Sonora

Sistema de Gestión de Calidad

### PROCEDIMIENTO: SERVICIOS DE ATENCION CIUDADANA

Hoja: 6 de 13

Fecha de revisión: 23/03/2021

Revisión número: 18

Código: SAD-P12

Fecha de aprobación:  
24/08/2008

#### V. REFERENCIA

- Ley Orgánica del Congreso del Estado de Sonora.
- Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Administración, apartado Departamento de Atención Ciudadana.

#### VI. POLÍTICAS

- Registrar en el sistema Electrónico de Recepción (SIGI) a los visitantes que ingresen al área de los diputados, así como otras del Recinto Legislativo.
- En caso de llegar un grupo numeroso de ciudadanos al área de recepción solo se registrarán los nombres de los representantes del grupo, previa autorización de acceso.
- Ingresaran ciudadanos al área de diputados cuando sea autorizada por la secretaria del diputado, el asistente del diputado o el diputado.
- Si el ciudadano no es atendido por el asistente o diputado que solicito al área de recepción, se canalizará a Gestoría de Atención Ciudadana, para ser atendido.
- Otorgar carta de apoyo o canalización, solo a las solicitudes que presenten documentos reales del asunto a tratar.
- Otorgar carta de apoyo o canalización médica, solo a los ciudadanos que no cuenten con seguridad social o bien que los estudios o análisis médicos por el caso de que se trate no cubra su padecimiento.
- En caso de correos electrónicos o mensajería se imprimirá la solicitud de información recibida y esta se turnará al área correspondiente.
- Llevar un registro periódico de solicitudes de información electrónica
- En situación fortuita o de contingencia sanitaria, se atenderá por los medios electrónicos disponibles, incluidos el de mensajería.

#### VII. PRODUCTOS

- Reporte de visitantes que ingresan con Diputados o áreas administrativas
- Reporte de gestoría y canalización de la Subdirección de Atn. Ciudadana
- Registro de Solicitudes de información del Correo electrónico



## Congreso del Estado de Sonora

Sistema de Gestión de Calidad

### PROCEDIMIENTO: SERVICIOS DE ATENCION CIUDADANA

Hoja: 7 de 13

Fecha de revisión: 23/03/2021

Revisión número: 18

Código: SAD-P12

Fecha de aprobación:  
24/08/2008

#### VII BIS. REQUISITOS

##### Reportes de Atención:

- Los reportes deberán ser entregados en tiempo y forma (vía electrónica) al responsable del Departamento.

#### VIII. CLIENTE(S)

- Ciudadanía en general que solicita información o servicio de atención.
- Personal que labora en el Congreso del Estado.
- Diputados.

#### IX. INDICADORES

- Número de personas atendidas en Gestoría y Canalización / Numero de Encuestados Satisfechos.

#### X. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- SAD-P12-F01 Registro Electrónico de Visitantes.
- SAD-P12-F02 Carta de Canalización.
- SAD-P12-F03 Registro de Gestoría y Canalización.
- SAD-P12-F04 Registro de Atención electrónica (Correos Electronicos)

#### XI. ANEXOS

- No Aplica

#### XII. RESPONSABILIDADES

- **Área de Recepción:** Proporcionar atención y orientación al ciudadano que acude al Congreso y lo canaliza al área correspondiente; tendrán bajo su responsabilidad dar la primera información al ciudadano que llegue a las instalaciones de esta institución, de una manera amable y responsable, llevará un registro de personas que ingresan por recepción al área de diputados.
- Así mismo Proporcionar cálida atención al ciudadano, realizar entrevista profunda, analizando situaciones del caso, tener conocimiento básico del funcionamiento del Congreso del Estado, estar informado de las áreas externas de gobierno y A.C. que se relacionen con el servicio prestado, para la correcta y eficiente canalización del



## Congreso del Estado de Sonora

### Sistema de Gestión de Calidad

#### PROCEDIMIENTO: SERVICIOS DE ATENCION CIUDADANA

Hoja: 8 de 13

Fecha de revisión: 23/03/2021

Revisión número: 18

Código: SAD-P12

Fecha de aprobación:  
24/08/2008

ciudadano. Así mismo se llevará un registro de personas a las que se les haya otorgado la gestoría y canalización.

- **Subdirección Atención Ciudadana:** Verifica que el procedimiento se lleve a cabo adecuadamente, revisa y analiza los reportes generados para su posterior exposición y posible mejora del procedimiento. Y al igual que el resto del personal, proporciona atención y orientación al ciudadano.

### XIII. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| Responsable                         | Descripción de Actividades   | Registro                       |
|-------------------------------------|--|--------------------------------|
|                                     | <b>RECEPCIÓN</b>   |                                |
| Ciudadano                           | 1.- <b>(Primer Caso)</b> El ciudadano llega al área de recepción, solicita información (quién lo puede atender, si es ahí donde le pueden solucionar su problema, que diputado le corresponde, etc.), En su caso También se canaliza al área de gestoría de la Subdirección de Atención Ciudadana, donde se entrevista y se decide el tipo de apoyo u orientación. | Sistema de control de Entrada. |
| Recepción                           | - En situación fortuita o de contingencia sanitaria, se atenderá por los medios electrónicos disponibles, informando esto a los ciudadanos y visitantes del recinto vía estrados en la puerta principal de acceso, pudiendo el ciudadano dejar su petición por escrito en el área de la oficialía de partes.   |                                |
| Subdirección de Atención Ciudadana. | 2.- La persona encargada del área de recepción le responde la información básica, en caso de no tener la información la turna al jefe inmediato.   |                                |
| Ciudadano                           | 3.- En la Subdirección se le da la información que no se le pudo proporcionar en el área de recepción, se le da el servicio de Atención hasta donde sea competencia de la Institución.   |                                |
| Recepción                           | 4.- <b>(Segundo Caso)</b> El Ciudadano solicita ser atendido en su petición de audiencia por un diputado.  |                                |
|                                     | 5.- Vía telefónica la persona encargada del área de recepción informa de la solicitud a la secretaria correspondiente del área solicitada y espera decisión.   |                                |
|                                     | 6.- Recibe respuesta positiva el área de recepción a su petición de audiencia, registra la entrada.  |                                |
| Ciudadano                           | 7.- Se da pase de entrada al ciudadano al área del diputado.   |                                |
|                                     | Fin del procedimiento positivo   |                                |



## Congreso del Estado de Sonora

### Sistema de Gestión de Calidad

#### PROCEDIMIENTO: SERVICIOS DE ATENCION CIUDADANA

Hoja: 9 de 13

Fecha de revisión: 23/03/2021

Revisión número: 18

Código: SAD-P12

Fecha de aprobación:  
24/08/2008

|                                     |   |  |
|-------------------------------------|---|--|
| Recepción                           | <p>8.- El ciudadano recibe respuesta negativa a la petición de audiencia.</p> <p>9.- La persona encargada del área de recepción, informa al ciudadano de la negativa y le ofrece ser atendido por parte del personal del área de Gestoría de Atención Ciudadana.</p> <p>10.- El ciudadano decide aceptar la atención por parte del personal del área indicada.</p> <p>11.- El encargado del área de recepción, llama a una persona del área de gestoría de atención ciudadana para turnar al ciudadano.</p> <p>Fin del procedimiento que recibe negativa de audiencia.</p>  | Registro de<br>Recepción –<br>Calidad. |
| Recepción                           | <p>12.- El Ciudadano decide no aceptar la atención por parte del personal del área y decide irse.</p> <p>13.- La persona encargada del área de recepción, llenará el formato de Registro de Recepción – Calidad, que al término del mes entregará al Subdirector de Atención Ciudadana.</p>   |  |
| Recepción                           | <p>Fin del procedimiento de recepción.</p> <p>14.- (<b>Tercer caso</b>) El encargado del área de recepción detecta grupo de personas que solicitan entrar al recinto legislativo.</p>   |  |
| Subdirección<br>Atención Ciudadana. | <p>15.- El encargado del área de recepción, reporta a jefe inmediato, quien a su vez informa al Oficial Mayor.</p> <p>16.- Se entrevista al grupo de ciudadanos y dependiendo el caso, se turna al área correspondiente y con los interlocutores adecuados, verificando siempre que estos ciudadanos sean atendidos.</p> <p>17.- Supervisa el registro del sistema de control de entrada del área de recepción mensualmente y el Registro de Recepción.</p> <p>- En situación fortuita o de contingencia sanitaria, se informará al oficial Mayor del H congreso de Estado, a fin de que autorice el ingreso y avale situación.</p> <p>Fin del procedimiento.</p> |  |



# Congreso del Estado de Sonora

## Sistema de Gestión de Calidad

**PROCEDIMIENTO:**  
SERVICIOS DE ATENCION CIUDADANA

Hoja: 10 de 13

Fecha de revisión: 23/03/2021

Revisión número: 18

Código: SAD-P12

Fecha de aprobación:  
24/08/2008

**SAD-P12F01**

## REGISTRO ELECTRONICO DE VISITANTES



### Captura de visita

Quien nos visita

De donde viene

Con quien viene

Observaciones

Todos los derechos reservados || Desarrollado por: [Datos y Cifras](#)



# Congreso del Estado de Sonora

Sistema de Gestión de Calidad

**PROCEDIMIENTO:**  
SERVICIOS DE ATENCION CIUDADANA

|                                 |
|---------------------------------|
| Hoja: 11 de 13                  |
| Fecha de revisión: 23/03/2021   |
| Revisión número: 18             |
| Código: SAD-P12                 |
| Fecha de aprobación: 24/08/2008 |

**SAD-P12F02**

## FORMATO CARTA DE CANALIZACIÓN



Subdirección DE ATENCION CIUDADANA

Lugar; Fecha

**Director General del Registro Civil.**  
**Presente.-**

Por este medio envío a Usted un cordial saludo y así mismo solicito su apoyo para la expedición de la siguiente **ACTA DE NACIMIENTO** misma que solicito se exente de pago.

**FORMATO COPIA FIEL DEL LIBRO DE ACTAS.**

| <b>NOMBRE</b> | <b>TIPO DE CORRECCION</b> | <b>CIUDAD</b> |
|---------------|---------------------------|---------------|
|               |                           |               |
|               |                           |               |

Agradezco de antemano su atención y respuesta a nuestra petición, quedo a sus órdenes para cualquier aclaración.

**ATENTAMENTE**

**Lic. Moisés Abraham Navarro Gómez**

**Subdirección de Atención Ciudadana.**



H. CONGRESO DEL ESTADO DE SONORA, Sistema de Gestión de Calidad certificado por American Trust Registrar C.C. en los procesos de: Sistema de Gestión de Calidad; Información Pública; Comunicación; Gestión de Correspondencia; Administración de Personal; Servicios Administrativos a Legisladores y Personal; Gestión de Recursos Materiales; Control Presupuestal; Infraestructura; Atención Ciudadana; Servicios de Biblioteca y Archivo Histórico; Coordinación y Planeación de Eventos; Control Interno.

Número de Certificado: ATR0440  
Vigencia: 09-12-2017  
Norma de Referencia: NMX-CC-9001-IMNC-2008



**Congreso del Estado de Sonora**  
Sistema de Gestión de Calidad

**PROCEDIMIENTO:**  
SERVICIOS DE ATENCION CIUDADANA

Hoja: 12 de 13

Fecha de revisión: 23/03/2021

Revisión número: 18

Código: SAD-P12

Fecha de aprobación:  
24/08/2008

**SAD-P12-F03**

## Registro de Atención Electrónica

| # | SOLICITANTE DEL SERVICIO DE ATENCIÓN ELECTRONICA | ASUNTO | TURNADO | FECHA |
|---|--|--------|---------|-------|
|   |  |        |         |       |
|   |  |        |         |       |
|   |  |        |         |       |
|   |  |        |         |       |
|   |  |        |         |       |
|   |  |        |         |       |



# Congreso del Estado de Sonora

## Sistema de Gestión de Calidad

### PROCEDIMIENTO: SERVICIOS DE ATENCION CIUDADANA

Hoja: 13 de 13

Fecha de revisión: 23/03/2021

Revisión número: 18

Código: SAD-P12

Fecha de aprobación:  
24/08/2008

SAD-P12-F04

## Registro Electrónico de Gestoría y Canalización

Nombre de la persona      Localidad      Periodo de fecha      Tipo      Oficina

               

Inicio: 2021-02-01 Fin: 2021-03-25 Tipo: CANALIZADO



Search:

| Fecha ▲    | Visitante                     | Colonia    | Diputado | Oficina            | Detalles | Observaciones   | Acuerdos | Registro   | Documentación | Opciones                    |
|------------|-------------------------------|------------|----------|--------------------|----------|---|----------|------------|---------------|-----------------------------|
| 2021-02-09 | TERESA RUELAS                 | CHOYAL     |          | ATENCION CIUDADANA |          | SOLICITA APOYO DE PINTURA PARA LA PARROQUIA DE SU COLONIA SE CANALIZA AL AREA DE ATENCION CIUDADANA |          | CANALIZADO |               | <a href="#">seguimiento</a> |
| 2021-02-19 | LUZ MARIA TORRES TORRES       | PERSONAL   |          | ATENCION CIUDADANA |          | AYUDA PARA REGRESAR A TIJUANA PALO VERDE  |          | CANALIZADO |               | <a href="#">seguimiento</a> |
| 2021-02-19 | SILVIA SUSANA TORRES TORRES   | PERSONAL   |          | ATENCION CIUDADANA |          | AYUDA PARA REGRESAR VA TIJUANA PALO VERDE   |          | CANALIZADO |               | <a href="#">seguimiento</a> |
| 2021-02-19 | MONICA TORRES TORRES          | PERSONAL   |          | ATENCION CIUDADANA |          | AYUDA ECONOMICA REGRESAR A TIJUANA  |          | CANALIZADO |               | <a href="#">seguimiento</a> |
| 2021-02-19 | MARIA DEL CARMEN TORRES AVILA | PALO VERDE |          | ATENCION CIUDADANA |          | AYUDA PARA REGRESAR A TIJUANA PALO VERDE  |          | CANALIZADO |               | <a href="#">seguimiento</a> |