



ACUERDO ADMINISTRATIVO NÚMERO PM/01/2026

MEDIANTE EL CUAL SE APRUEBA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN CIUDADANA EN VENTANILLA Y EN LÍNEA DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN DIEGO DE ALEJANDRÍA, JALISCO.

El suscrito **LIC. JOSÉ DE JESÚS SÁNCHEZ GONZÁLEZ**, Presidente Municipal Constitucional de San Diego de Alejandría, Jalisco, para el periodo constitucional 2024–2027, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 73 y 77 de la Constitución Política del Estado de Jalisco; 45, 46, 47 y 48 de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco; el Reglamento de Control Interno del Municipio de San Diego de Alejandría, Jalisco; el Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del Municipio de San Diego de Alejandría, Jalisco, y demás disposiciones legales aplicables; y

CONSIDERANDO

PRIMERO. Que corresponde al Presidente Municipal dirigir la Administración Pública Municipal y dictar las medidas necesarias para su adecuado funcionamiento, así como emitir los actos administrativos que permitan mejorar la organización y prestación de los servicios públicos municipales.

SEGUNDO. Que los artículos 45 y 46 de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco reconocen la emisión de manuales, protocolos e instrumentos administrativos para regular el funcionamiento interno de las dependencias municipales, siempre que no modifiquen el marco jurídico vigente ni generen obligaciones distintas a las previstas en la ley.

TERCERO. Que el Reglamento de Control Interno del Municipio promueve la implementación de mecanismos y procedimientos que fortalezcan la eficiencia, la transparencia, la legalidad, la rendición de cuentas y la mejora continua de la administración pública municipal.

CUARTO. Que resulta necesario establecer criterios uniformes para la atención que brindan las personas servidoras públicas a la ciudadanía, tanto de manera presencial como por medios electrónicos, garantizando un servicio eficiente, transparente, respetuoso y con pleno apego a los principios que rigen el servicio público.

QUINTO. Que el **Protocolo de Atención Ciudadana en Ventanilla y en Línea** constituye un instrumento de organización administrativa interna que tiene por objeto orientar la actuación de las personas servidoras públicas, sin modificar disposiciones reglamentarias ni crear derechos u obligaciones distintos de los previstos en la legislación vigente.

Por lo anteriormente expuesto y fundado, he tenido a bien emitir el siguiente:

ACUERDO:

PRIMERO. Se aprueba el **Protocolo de Atención Ciudadana en Ventanilla y en Línea del Gobierno Municipal de San Diego de Alejandría, Jalisco**, el cual se integra como **Anexo Único** del presente Acuerdo para todos los efectos administrativos y legales conducentes.



SAN DIEGO DE ALEJANDRÍA

ADMINISTRACIÓN 2024-2027

SEGUNDO. El Protocolo será de observancia obligatoria para todas las personas servidoras públicas del Gobierno Municipal que, con motivo de sus funciones, brinden atención a la ciudadanía de manera presencial, telefónica o por medios electrónicos.

TERCERO. Se instruye a las personas titulares de las dependencias municipales para que difundan el Protocolo entre el personal a su cargo y adopten las acciones necesarias para su cumplimiento.

CUARTO. Se instruye al Órgano Interno de Control para que, en el ámbito de sus atribuciones, promueva la observancia del presente Protocolo y emita las recomendaciones administrativas que estime pertinentes.

QUINTO. El presente Protocolo constituye un instrumento administrativo de carácter interno; en consecuencia, no modifica disposiciones reglamentarias, no crea atribuciones distintas de las previstas en la legislación aplicable ni impone obligaciones adicionales a los particulares.

SEXTO. Se instruye a la Secretaría General del Ayuntamiento para que realice las acciones necesarias para la publicación del presente Acuerdo y de su Anexo Único en la Gaceta Municipal y en los medios oficiales de difusión del Ayuntamiento.

TRANSITORIOS

PRIMERO. El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su firma.

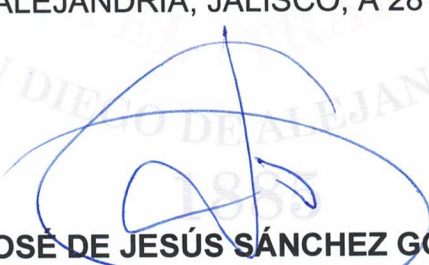
SEGUNDO. Las dependencias municipales deberán implementar las acciones necesarias para la observancia del Protocolo dentro de los treinta días hábiles siguientes a la entrada en vigor del presente Acuerdo.

TERCERO. Cualquier modificación al Protocolo deberá realizarse mediante el Acuerdo Administrativo correspondiente, de conformidad con la legislación aplicable.

A T E N T A M E N T E,

**"2026, JALISCO, CUNA DE IDENTIDAD NACIONAL Y
EL MUNDIAL QUE NOS UNE"**

SAN DIEGO DE ALEJANDRÍA, JALISCO, A 28 DE JULIO DE 2026.


LIC. JOSÉ DE JESÚS SÁNCHEZ GONZÁLEZ
PRESIDENTE MUNICIPAL



H. AYUNTAMIENTO DE SAN DIEGO DE ALEJANDRÍA, JALISCO



SAN DIEGO DE ALEJANDRÍA

ADMINISTRACIÓN 2024-2027

PROTOCOLO DE ATENCIÓN CIUDADANA EN VENTANILLA Y EN LÍNEA

El presente **Protocolo de Atención Ciudadana en Ventanilla y en Línea** se emite con fundamento en el **Código de Ética de las Personas Servidoras públicas del Municipio de San Diego de Alejandría, Jalisco**, el cual establece los principios valores y reglas de integridad que deben regir la actuación de las personas servidoras públicas en el desempeño de su empleo, cargo o comisión. En particular, este protocolo se sustenta en los principios de **Legalidad, integridad, profesionalismo, transparencia, disciplina, rendición de cuentas, igualdad y no discriminación, así como en el respeto a la dignidad humana**, previsto en los artículos 17 al 27 del citado Código. Asimismo, se fundamenta en las **Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública**, especialmente las relativas a la **Actuación Pública**. La **Información Pública** y los **Tramites y Servicios**, contenidas en los artículos 37, 38 y 41, las cuales establecen la obligación de brindar a la ciudadanía una atención respetuosa, eficiente imparcial, oportuna, transparente y libre de actos de corrupción, garantizando el acceso a los servicios municipales con estricto apego a la normatividad aplicable y privilegiando en todo momento el interés público.

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para brindar una atención eficiente, transparente, digna, respetuosa y libre de actos de corrupción a todas las personas que soliciten trámites, servicios, información o realicen gestiones ante las dependencias del Gobierno Municipal, ya sea de manera presencial o por medios electrónicos, garantizando la igualdad de trato, el respeto a los derechos humanos y la implementación de mecanismos de atención preferente para las personas que así lo requieran.

2. ALCANCE

El presente protocolo es de observancia obligatoria para todas las servidoras y servidores públicos que tengan contacto directo con la ciudadanía mediante:

- Ventanillas de atención.
- Oficinas administrativas.
- Atención telefónica.
- Correo electrónico institucional.
- Redes sociales institucionales.
- Plataformas digitales del Ayuntamiento.

3. PRINCIPIOS DE ATENCIÓN

Todo servidor público deberá actuar bajo los principios de:

- Legalidad.
- Integridad.
- Profesionalismo.
- Transparencia.
- Disciplina
- Rendición de Cuentas
- Igualdad y no discriminación.
- Respeto y trato digno.
- Honradez.
- Imparcialidad.
- Eficiencia.
- Accesibilidad e Inclusión

4. ATENCIÓN EN VENTANILLA

El personal deberá:

1. Saludar cordialmente al ciudadano.
2. Identificarse con nombre y cargo.
3. Escuchar la solicitud.
4. Informar claramente requisitos, costos y tiempos de respuesta.
5. Entregar formatos o indicar el procedimiento correspondiente.
6. Evitar solicitar documentos no previstos en la normatividad.
7. Brindar información veraz y completa.
8. Orientar al ciudadano cuando el trámite corresponda a otra dependencia.
9. Dar seguimiento a la gestión cuando proceda.
10. Mantener una actitud respetuosa y profesional.

5. ATENCIÓN PREFERENTE

El Ayuntamiento implementará un esquema de atención preferente para personas con discapacidad, personas adultas mayores, mujeres embarazadas, personas con niños o niñas en brazos y personas con movilidad reducida. La atención será prioritaria respetando el orden de llegada entre quienes tengan derecho preferente. El personal deberá identificar respetuosamente a las personas beneficiarias, brindar apoyo cuando sea necesario y mantener un trato digno y libre de discriminación. Todas las áreas de atención al público en general deberán colocar de forma visible el cartel de Atención preferente con la leyenda: “Su atención será prioritaria conforme al orden de llegada entre personas con derecho preferente: La contraloría Municipal Verificará periódicamente su colocación.

6. ATENCIÓN EN LÍNEA

Cuando la atención se realice por correo electrónico, redes sociales o plataformas digitales:

- Responder de manera clara y amable.
- Utilizar lenguaje sencillo.
- Dar respuesta en el menor tiempo posible.
- Canalizar la solicitud a la dependencia competente cuando corresponda.
- Mantener la confidencialidad de los datos personales.
- Registrar las solicitudes recibidas y atendidas.

7. CONDUCTAS PROHIBIDAS

Queda estrictamente prohibido:

- Solicitar dinero, regalos o beneficios indebidos.
- Condicionar la prestación de servicios.
- Tratar de forma irrespetuosa a los usuarios.
- Ocultar información pública.
- Retrasar injustificadamente los trámites.
- Solicitar requisitos no establecidos en la normatividad.
- Discriminar por género, edad, discapacidad, religión, origen étnico, condición social u opiniones políticas o cualquier otra condición personal o social.

8. TIEMPOS DE RESPUESTA

Medio	Tiempo Máximo de Atención
Ventanilla	Inmediato
Teléfono	Durante la llamada
Correo electrónico	3 días hábiles
Redes sociales	24 horas hábiles
Solicitudes de información	Conforme a la legislación aplicable

9. MECANISMOS DE QUEJA Y DENUNCIA

La ciudadanía podrá presentar quejas o denuncias por:

- Malos tratos.
- Negativa de servicio.
- Retraso injustificado.
- Actos de corrupción.
- Incumplimiento del presente protocolo.

Ante:

- Órgano Interno de Control.
- Unidad de Transparencia.
- Buzón de Quejas y Sugerencias.
- Correo institucional.

10. DIFUSIÓN

El presente protocolo deberá difundirse mediante:

- **Entregar un ejemplar impreso del Protocolo** a cada director o titular de área.
- **Instruir a los titulares** para que difundan el protocolo entre el personal bajo su cargo y vigilen su observancia.

11. VIGENCIA

El presente Protocolo entrará en vigor a partir de su aprobación y permanecerá vigente hasta que sea modificado o sustituido por disposición administrativa correspondiente.