La Lic. Claudia Silva Campos, Presidenta Constitucional del Municipio de Acámbaro, Guanajuato, a los habitantes del mismo hace saber:

Que en Acta No. 74 setenta y cuatro de Sesión Ordinaria de Ayuntamiento, celebrada el día 30 treinta del mes de octubre del año 2026 dos mil veintiséis, se tuvo a bien aprobar el siguiente:

Protocolo de Atención
Asuntos Externos/Atención a Delegados

Contenido

Protocolo de Atención 2
Presentación 3
Objetivo General 3
Objetivos Específicos 4
Políticas Institucionales 4
Previo a la Atención En Persona 4
Alcance 5
Buenas Prácticas de Atención 5
Atención A Personas Con Discapacidad, Personas Adultas Mayores Y Mujeres Embarazadas 5
Atención vía telefónica 6
Procedimiento de Atención 6
Rol de Uso de Uniformes 7
Diagrama de Flujo 10
Tramites y Servicios con mayor Afluencia: 10
Infografia de Protocolo de Atencion 11

Protocolo de Atención

Área de Asuntos Externos /Atención a Delegados

Presentación

El presente Protocolo de Atención del Área de Asuntos Externos / Atención a Delegados tiene como finalidad establecer los lineamientos que orienten la atención brindada a las delegadas, delegados y ciudadanía en general que acudan a solicitar información, realizar trámites o gestionar servicios ante esta área.

Este documento busca estandarizar los procedimientos de atención, garantizando un servicio eficiente, oportuno, incluyente, respetuoso y con calidad humana, promoviendo en todo momento la transparencia, la igualdad de trato y el respeto a los derechos de todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidad.

Asimismo, el protocolo fortalece la organización interna del área, facilita el desempeño del personal y contribuye al cumplimiento de los principios de legalidad, imparcialidad, profesionalismo, accesibilidad y mejora continua que rigen la administración pública municipal.

Objetivo General

Brindar una atención integral, eficiente, accesible, incluyente y de calidad a las delegadas, delegados y ciudadanía que acuden al Área de Asuntos Externos /Atención a Delegados, mediante la aplicación de procedimientos estandarizados que garanticen un trato digno, respetuoso, oportuno y transparente, contribuyendo a la adecuada gestión de trámites, solicitudes y servicios municipales.

Objetivos Específicos

- Brindar una atención amable, respetuosa y eficiente a delegadas, delegados y ciudadanía.
- Estandarizar el proceso de atención para garantizar un servicio de calidad.
- Proporcionar atención accesible a personas con discapacidad y a grupos en situación de vulnerabilidad.

Políticas Institucionales

1. Brindar atención con calidad, calidez, respeto y trato digno a toda persona usuaria.
2. Atender con prioridad a personas con discapacidad, personas adultas mayores, mujeres embarazadas y demás grupos vulnerables.
3. Proporcionar información clara, veraz y oportuna sobre los trámites y servicios del área.
4. Recibir y revisar la documentación presentada conforme a los requisitos establecidos.
5. Salvaguardar la confidencialidad de la información y documentación de las personas usuarias.
6. Mantener una actitud de servicio, empatía y profesionalismo durante toda la atención.
7. Atender las llamadas telefónicas y demás medios de comunicación de manera cordial, identificando el área y brindando orientación adecuada.
8. Actuar con honestidad, imparcialidad, transparencia y apego a la normatividad aplicable.
9. Promover la mejora continua mediante la evaluación y actualización de los procesos de atención.

Previo a la Atención En Persona

Departamento de Asuntos Externos / Atención a Delegados

Antes de brindar atención presencial a la ciudadanía, el personal del Departamento de Asuntos Externos / Atención a Delegados deberá:

1. Mantener el área de atención limpia, ordenada y en condiciones adecuadas, procurando que el espacio sea accesible y seguro para todas las personas.
2. Verificar que se cuente con los formatos, documentos y materiales necesarios para atender las solicitudes, constancias, permisos y demás trámites o servicios correspondientes al área.
3. Conocer y mantener actualizada la información relacionada con los requisitos y horarios.
4. Mantener una presentación personal adecuada, portando, cuando corresponda, la identificación o gafete institucional.
5. Prepararse para brindar una atención respetuosa, cordial y profesional, evitando actitudes discriminatorias y garantizando un trato digno a todas las personas.
6. Identificar las necesidades de atención prioritaria, considerando especialmente a personas con discapacidad, personas adultas mayores, mujeres embarazadas y demás personas que requieran atención preferente.
7. Contar con los medios necesarios para facilitar la comunicación, procurando brindar apoyo a las personas con discapacidad que lo requieran.
8. Revisar previamente los asuntos pendientes, solicitudes recibidas o casos que requieran seguimiento, con la finalidad de proporcionar información clara y oportuna.
9. Evitar distracciones durante el horario de atención, manteniendo la disposición para recibir y orientar a la ciudadanía.
10. Coordinarse con las áreas correspondientes cuando se requiera información o intervención de otro departamento para dar seguimiento a una solicitud.

Alcance

Este protocolo es de observancia obligatoria para el personal adscrito al Área de Asuntos Externos/ Atención a delegados del H. Ayuntamiento y aplica a toda persona que solicite información, orientación, trámites, permisos, constancias o cualquier gestión relacionada con las funciones del área.

Buenas Prácticas de Atención

El personal deberá:

- Atender con respeto, cortesía, imparcialidad y profesionalismo.
- Portar identificación oficial durante la jornada laboral.
- Escuchar atentamente las necesidades del usuario.
- Proporcionar información clara y veraz.
- Mantener la confidencialidad de la información.
- Evitar cualquier acto de discriminación.
- Canalizar oportunamente los asuntos que correspondan a otras dependencias.
- Registrar las solicitudes cuando así proceda.

Atención A Personas Con Discapacidad, Personas Adultas Mayores Y Mujeres Embarazadas

Departamento de Asuntos Externos / Atención a Delegados

1. El personal deberá brindar una atención respetuosa, incluyente, accesible, prioritaria y sin discriminación, considerando las necesidades particulares de cada persona.
2. Brindar atención prioritaria, evitando que estas personas tengan que esperar innecesariamente para ser atendidas.
3. Recibir a la persona con respeto y cordialidad, utilizando un lenguaje claro, amable y apropiado.
4. Identificar las necesidades de apoyo de la persona y, cuando sea necesario, preguntarle directamente cómo puede ser auxiliada, evitando asumir lo que necesita.
5. En el caso de personas con discapacidad, facilitar el acceso y desplazamiento dentro del área de atención, procurando que el espacio se encuentre libre de obstáculos.
6. Respetar la autonomía de la persona con discapacidad, dirigiéndose directamente a ella y no únicamente a su acompañante o intérprete.
7. Proporcionar información de manera clara y accesible, repitiendo o explicando nuevamente la información cuando sea necesario.
8. Para personas adultas mayores, brindar un trato paciente y respetuoso, permitiendo que expresen sus necesidades y dudas sin apresurarlas.
9. Para mujeres embarazadas, proporcionar atención prioritaria y procurar que cuenten con un espacio adecuado para esperar o realizar su trámite, evitando permanecer de pie durante periodos prolongados cuando sea posible.
10. Ofrecer apoyo para el llenado o comprensión de documentos cuando la persona lo requiera, sin realizar acciones en su nombre sin su autorización.
11. Cuando el trámite requiera la intervención de otra área, orientar y canalizar a la persona de manera clara, procurando facilitar su atención y evitando traslados innecesarios.
12. Verificar que la persona haya comprendido la información proporcionada, así como los pasos a seguir, antes de concluir la atención.

Atención vía telefónica:

- Contestar la llamada antes del tercer timbre, siempre que sea posible.
- Saludar de manera cordial, identificando el nombre del Ayuntamiento, el área y el nombre del servidor público que atiende.
- Escuchar atentamente la solicitud del usuario sin interrumpir.
- Proporcionar información clara, precisa y veraz.
- En caso de requerir información adicional, solicitar únicamente los datos necesarios.
- Si el asunto corresponde a otra dependencia, orientar o canalizar correctamente al usuario.
- Finalizar la llamada con amabilidad.

Procedimiento de Atención

1. Recepción Saludar cordialmente, Identificarse con nombre y cargo, Preguntar el motivo de la visita.
2. Escuchar atentamente.
3. Identificar el trámite o gestión requerida.
4. Verificar la documentación presentada.
5. Informar requisitos, procedimiento y tiempos de respuesta.
6. Resolver dudas del usuario.
7. Gestionar internamente la solicitud o canalizarla al área competente.
8. Agradecer su visita.

Rol de Uso de Uniformes

Todo el personal el personal deberá portar el uniforme institucional y el gafete en un lugar visible

Portar
Gafete
diariamente

Horario de portación de uniforme

Acámbaro
GOBIERNO MUNICIPAL

MAS
Mejor Atención y Servicio

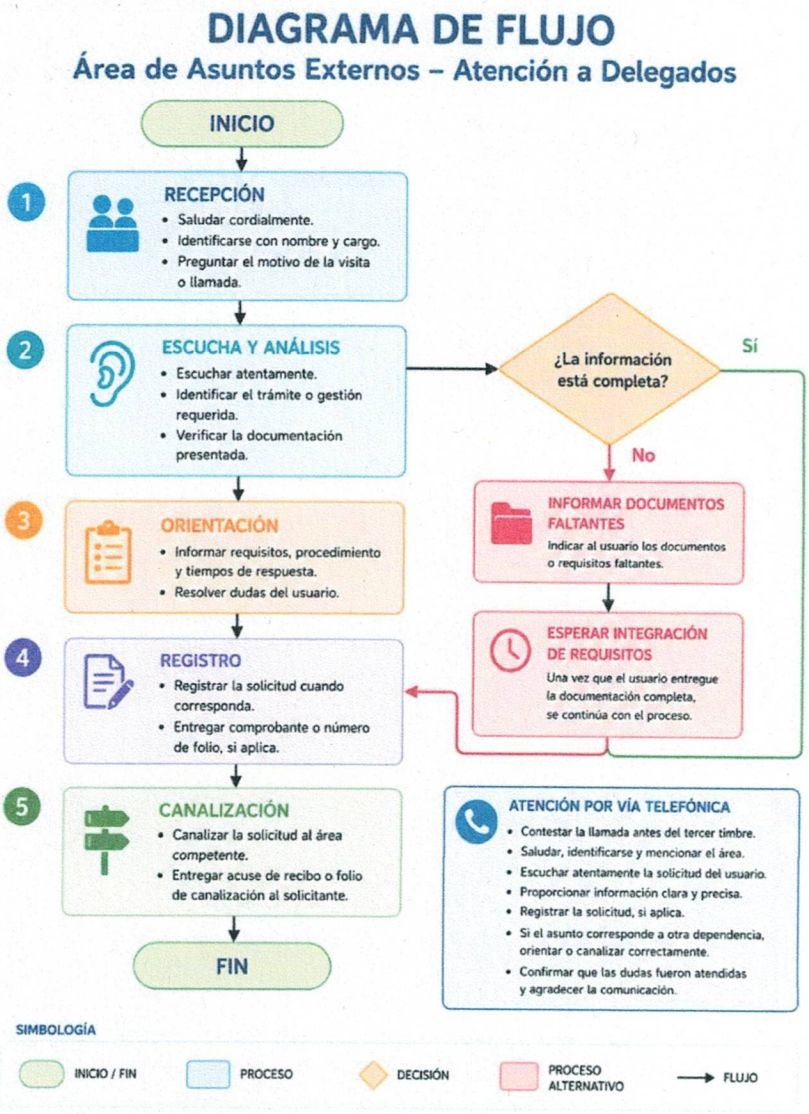
Día	Uniforme
Lunes	Camisa negra
Martes	Camisa Polo Azul Rey
Miércoles	Camisa Polo Gris
Jueves	Camisa Polo Azul Marino
Viernes	Día Libre

Tramites y Servicios que brinda el Área de Asuntos Externos/Atención a Delegados

SERVICIO	COSTO	FUNDAMENTO LEGAL
Constancia de Identificación	$93.00	art. 28 de la ley de Ingresos para el Municipio de Acámbaro para el ejercicio fiscal 2026
Constancia de Residencia	$93.00	art. 28 de la ley de Ingresos para el Municipio de Acámbaro para el ejercicio fiscal 2026
Constancia de Origen	$93.00	art. 28 de la ley de Ingresos para el Municipio de Acámbaro para el ejercicio fiscal 2026
Constancia de Ingresos	$93.00	art. 28 de la ley de Ingresos para el Municipio de Acámbaro para el ejercicio fiscal 2026
Constancia de Dependencia Económica	$93.00	art. 28 de la ley de Ingresos para el Municipio de Acámbaro para el ejercicio fiscal 2026
Constancia de Modo Honesto de Vivir	$93.00	art. 28 de la ley de Ingresos para el Municipio de Acámbaro para el ejercicio fiscal 2026
Constancia de Identificación para Estados Unidos	$93.00	art. 28 de la ley de Ingresos para el Municipio de Acámbaro para el ejercicio fiscal 2026
Constancia de Domicilio	$93.00	art. 28 de la ley de Ingresos para el Municipio de Acámbaro para el ejercicio fiscal 2026
SERVICIO	COSTO	FUNDAMENTO LEGAL
Permiso de Traslado	$ 389.00	art. 15 de la ley de Ingresos para el Municipio de Acámbaro para el ejercicio fiscal 2026

Permiso de Exhumación	$564.00	art. 15 de la ley de Ingresos para el Municipio de Acámbaro para el ejercicio fiscal 2026
Permiso de Cremación	$530.00	art. 15 de la ley de Ingresos para el Municipio de Acámbaro para el ejercicio fiscal 2026

Diagrama de Flujo



Tramites y Servicios con mayor Afluencia:

Área	Tramite/Servicio	Numero por día	Línea de atención
Asuntos externos/Atención a Delegados	Solicitudes a diferentes áreas	10	presencial
Constancias/ permiso funerario	Usuario	5	Presencial

Infografia de Protocolo de Atencion



El presente Protocolo de Atención (Asuntos Externos/Atención a Delegados), entrará en vigencia al día siguiente al de su publicación en la Gaceta Municipal.

Dado en el Palacio Municipal de Acámbaro, Estado de Guanajuato, a los 11 onces días del mes de noviembre del año 2026 dos mil veintiséis.

PRESIDENCIA MUNICIPAL ESTADOS UNIDOS MEXICANOS ACÁMBARO, GTO.

LIC. CLAUDIA SILVA CAMPOS
PRESIDENTE MUNICIPAL

SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO ESTADOS UNIDOS MEXICANOS ACÁMBARO, GTO.

LIC. GERARDO AGUILERA TORRES
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO