

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

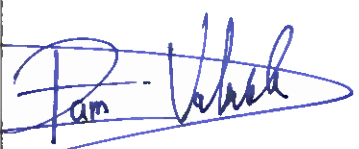
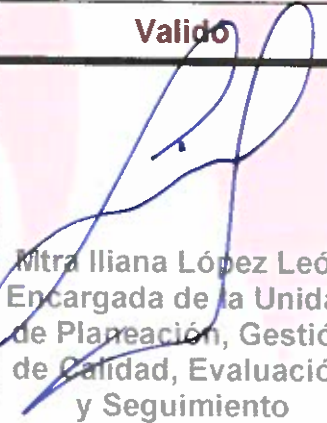
de la  
Dirección General


# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## de la

### Dirección General

| Elaboró                                                                                                                            | Validó                                                                                                                                                                                                              | Aprobó                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Valeria Ramirez Escobedo</b><br>Auxiliar | <br><b>Mtra Iliana López León</b><br>Encargada de la Unidad<br>de Planeación, Gestión<br>de Calidad, Evaluación<br>y Seguimiento | <br><b>L.C. Enzo Notolari</b><br>Balderas Castro<br>Director General de la<br>CAAMT |





**CAAMT**  
COMISIÓN DE AGUA  
Y ALCANTARILLADO DEL  
MUNICIPIO DE TULANCINGO  
GOBIERNO MUNICIPAL



Gobierno del Municipio de Tulancingo de Bravo, 2024-2027  
Dirección General de la CAAMT  
Febrero 2026  
V1.0  
Realizado en Tulancingo de Bravo, Hidalgo.

**Dirección General**  
Blvd. Nuevo San Nicolás, S/N, Fracc. Nuevo San Nicolás  
Tulancingo de Bravo, Hidalgo, C P. 43640  
Contacto (775) 7558450 extensión 1177

*La reproducción total o parcial de este documento  
se autorizará siempre y cuando se dé el  
crédito correspondiente a la fuente.*

## Contenido

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| I. Introducción                                         | 5  |
| II. Objetivos                                           | 7  |
| III. Procedimientos                                     | 8  |
| “Atención a la Ciudadanía” <sup>1</sup>                 | 8  |
| 1. Desarrollo de procedimiento                          | 9  |
| 2 Descripción de actividades                            | 14 |
| 3. Modelado de procesos                                 | 15 |
| “Audiencia Ciudadana de Dirección General” <sup>2</sup> | 16 |
| 1. Desarrollo de procedimiento                          | 17 |
| 2. Descripción de actividades                           | 20 |
| 3 Modelado de procesos                                  | 21 |
| IV. Glosario                                            | 22 |

## I. Introducción

La Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo (CAAMT), a través de la Dirección General, pone a disposición del personal el **Manual de Procedimientos**, un documento fundamental para normar, organizar y fortalecer el desempeño institucional. Su propósito es ofrecer una guía clara, precisa y accesible sobre las actividades que conforman los procesos sustantivos y administrativos que se desarrollan diariamente en el Organismo.

El propósito fundamental de este Manual es **establecer de manera ordenada, sistemática y transparente** la secuencia de acciones, responsabilidades y lineamientos que deben observarse para asegurar que el servicio público de agua potable, alcantarillado y saneamiento se brinde con calidad, eficiencia y oportunidad, garantizando a la ciudadanía un manejo responsable de los recursos y un funcionamiento interno alineado con los principios de legalidad, honradez y profesionalismo.

Este documento permite al personal identificar con claridad el **ámbito de competencia de la Dirección General**, así como la relación operativa con las demás áreas que integran la CAAMT. Su contenido facilita la estandarización de tareas, la correcta toma de decisiones, la mejora continua y la rendición de cuentas, contribuyendo a fortalecer la coordinación interdepartamental y a promover un desempeño institucional más ordenado, seguro y confiable.

El Manual de Procedimientos se concibe como un **instrumento de consulta permanente**, útil tanto para el personal de nuevo ingreso como para el personal operativo y directivo; su aplicación permitirá optimizar tiempos, evitar duplicidad de funciones, establecer criterios homogéneos, y promover una cultura de servicio basada en la eficiencia administrativa y el compromiso social.

La Dirección General será responsable de vigilar que el contenido del Manual se cumpla y se aplique de manera correcta y uniforme. Asimismo, se establece que este documento deberá **revisarse y actualizarse de forma periódica**, o cuando las condiciones operativas, normativas o estructurales del Organismo así lo requieran, asegurando que su contenido se mantenga vigente, pertinente y acorde con las necesidades del servicio y de la ciudadanía. Las modificaciones que resulten necesarias deberán ser integradas conforme a los procedimientos establecidos para su validación y autorización oficial.

La elaboración y actualización de este Manual responde al compromiso institucional de la CAAMT.



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA  
Y ALCANTARILLADO DEL  
MUNICIPIO DE TULANCINGO  
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL  
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

de fortalecer la gestión pública municipal, mejorar la prestación de los servicios hidráulicos y promover prácticas modernas de administración pública orientadas al bienestar de la población. Con ello, se busca que cada servidor público cuente con los elementos necesarios para desempeñar sus funciones con claridad, responsabilidad y apego a la normatividad vigente. Este documento se pone a disposición del personal y de las áreas que conforman la Comisión, con la convicción de que su correcta aplicación contribuirá de manera puntual al cumplimiento de los objetivos estratégicos del Organismo y al fortalecimiento del servicio público que se brinda diariamente a las y los habitantes del Municipio de Tulancingo.



TULANCINGO

**CAAMT**  
COMISIÓN DE AGUA  
Y ALCANTARILLADO DEL  
MUNICIPIO DE TULANCINGO  
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL  
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

## II. Objetivos

### Objetivo General

Establecer de manera ordenada, clara y sistemática los procedimientos administrativos y operativos que rigen el funcionamiento de la Dirección General, con el propósito de unificar criterios de actuación, definir responsabilidades, optimizar los recursos, mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios y garantizar el cumplimiento de la normatividad aplicable.

### Objetivos Específicos

- **Establecer** con claridad la finalidad, estructura y alcance del Manual de Procedimientos de la Dirección General de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo.
- **Definir** de manera precisa las actividades, funciones y responsabilidades que integran los procesos operativos y administrativos de la Dirección General.
- **Estandarizar** la ejecución de los procedimientos para asegurar uniformidad, eficiencia y coherencia en el desarrollo de las tareas institucionales.
- **Delimitar** los niveles de intervención, autoridad y coordinación entre las unidades administrativas vinculadas a la Dirección General.
- **Facilitar** la consulta, comprensión y aplicación de los procedimientos por parte del personal, fortaleciendo su desempeño y responsabilidad.
- **Actualizar** y mantener vigente la información institucional mediante revisiones periódicas que aseguren la mejora continua del documento.

III. Procedimientos

# Procedimiento 1

“Atención a la Ciudadanía”  
Pr-DG-01-R/E-AC-26

## 1. Desarrollo de procedimiento

### a) Propósito del Procedimiento

Establecer los lineamientos y mecanismos para la atención adecuada de las solicitudes, quejas y reportes presentados por la ciudadanía, asegurando su registro formal, canalización a las áreas competentes, seguimiento y respuesta en tiempo y forma, conforme a la normatividad vigente y a los estándares de calidad institucional.

### b) Alcance

Este procedimiento es aplicable al área de Atención a la Ciudadanía y se relaciona con las direcciones y áreas técnicas, operativas, administrativas, comerciales y jurídicas que intervienen en la atención y solución de las solicitudes ciudadanas. No aplica para las audiencias o atenciones directas brindadas por el Director General, las cuales se rigen por un procedimiento específico.

### c) Referencias

- Reglamento Interno de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo.
- Manual de Organización de la Comisión.
- Ley Estatal de Agua y Alcantarillado.
- Ley de Responsabilidades Administrativas.
- Normatividad administrativa aplicable.

### d) Responsabilidades

#### Auxiliar

- Recibir, registrar y clasificar las solicitudes, quejas y reportes ciudadanos.
- Canalizar las solicitudes a las áreas correspondientes.
- Dar seguimiento a la atención de los asuntos hasta su conclusión.
- Informar al ciudadano sobre el estatus y resolución de su solicitud.

#### Direcciones y Jefaturas de Área

- Atender las solicitudes canalizadas conforme a su ámbito de competencia.
- Informar a Atención a la Ciudadanía sobre avances y resultados.

#### Dirección General

- Supervisar el cumplimiento del procedimiento.
- Vigilar la correcta atención a la ciudadanía.

#### e) Definiciones

- **Atención a la Ciudadanía:** Conjunto de acciones orientadas a gestionar solicitudes, quejas y reportes ciudadanos.
- **Solicitud Ciudadana:** Petición relacionada con los servicios del organismo operador.
- **Queja:** Manifestación de inconformidad respecto a un servicio.
- **Reporte:** Aviso sobre fallas o irregularidades en los servicios.
- **Seguimiento:** Proceso de verificación del avance hasta el cierre del asunto.

#### f) Políticas y lineamientos

- Todas las solicitudes ciudadanas deberán registrarse sin excepción.
- La atención deberá brindarse de manera respetuosa, clara y oportuna.
- Las solicitudes deberán canalizarse al área competente en un plazo razonable.
- El seguimiento deberá realizarse hasta la conclusión del asunto.
- La información del ciudadano deberá manejarse con confidencialidad.





TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA  
Y ALCANTARILLADO DEL  
MUNICIPIO DE TULANCINGO  
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL  
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

Ficha de seguimiento de oficios

Formato 2-Pr-AC/DG

| SEGUIMIENTO DE OFICIOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                      |                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| FECHA RECIBIDO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1                    | FECHA DE ELABORACION                                                  |
| 07/01/2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                      | 07/01/2026                                                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2                    | NO. FOLIO                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 3                    | NOMBRE DEL CIUDADANO Y COLONIA O DEPENDENCIA                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 4                    | ASUNTO/SOLICITUD                                                      |
| <div>* DEPTO. DE CONTRALORIA INTERNA<br/>* DIRECCION TECNICA<br/>* DIRECCION ADMINISTRATIVA<br/>* DIRECCION COMERCIAL</div> <div>* RECURSOS MATERIALES<br/>* DEPTO. DE COMUNICACION SOCIAL Y CULTURA DEL<br/>* RECURSOS HUMANOS<br/>* DIRECCION GENERAL</div>                                                                                                                   |                      | <div>RECIBIDO</div> <div>TIEMPO DE RESPUESTA</div> <div>URGENTE</div> |
| INSTRUCCION:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                      |                                                                       |
| <div>* PARA CONOCIMIENTO Y SEGUIMIENTO<br/>* PARA SU ATENCION<br/>* ASISTIR E INFORMAR<br/>* ASISTIR EN REPRESENTACION<br/>* ARCHIVAR</div> <div>* ELABORAR TARJETA INFORMATIVA<br/>* AGENDAR<br/>* ACUERDO FAVORABLE<br/>* ELABORACION DE DOC. DE RESPUESTA</div> <div>* ACUERDO DENEGADO<br/>* MANTENER AL PENDIENTE<br/>* SU ESTUDIO OPINION E INFORMAR<br/>* OTRA</div>     |                      |                                                                       |
| OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                      |                                                                       |
| ATIENDE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                      |                                                                       |
| 5 DIRECCION CORRESPONDIENTE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                      |                                                                       |
| FECHA RECIBIDO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | FECHA DE ELABORACION |                                                                       |
| 07/01/2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 07/01/2026           |                                                                       |
| NOMBRE DEL CIUDADANO Y COLONIA O DEPENDENCIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                      |                                                                       |
| ASUNTO/SOLICITUD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                      |                                                                       |
| TURNADO A:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                      | FOLIO                                                                 |
| <div>* DEPTO. DE CONTRALORIA INTERNA<br/>* DIRECCION TECNICA<br/>* DIRECCION ADMINISTRATIVA<br/>* DIRECCION COMERCIAL</div> <div>* RECURSOS MATERIALES<br/>* DEPTO. DE COMUNICACION SOCIAL Y CULTURA DEL<br/>* RECURSOS HUMANOS</div>                                                                                                                                           |                      | NO. FOLIO                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                      | TIEMPO DE RESPUESTA                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                      | URGENTE                                                               |
| INSTRUCCION:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                      |                                                                       |
| <div>* PARA CONOCIMIENTO Y SEGUIMIENTO<br/>* PARA SU ATENCION<br/>* ASISTIR E INFORMAR<br/>* ASISTIR EN REPRESENTACION<br/>* ARCHIVAR</div> <div>* RECHAZAR ANTECEDENTES<br/>* ELABORAR TARJETA INFORMATIVA<br/>* AGENDAR<br/>* ELABORACION DE DOC. DE RESPUESTA</div> <div>* ACUERDO DENEGADO<br/>* MANTENER AL PENDIENTE<br/>* SU ESTUDIO OPINION E INFORMAR<br/>* OTRA</div> |                      |                                                                       |
| OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                      |                                                                       |
| ATIENDE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                      |                                                                       |
| DIRECCION CORRESPONDIENTE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                      |                                                                       |

Instrucciones del llenado del formato 2-Pr-AC/DG

1. Registra la fecha de recibido y fecha de elaboración
2. Registra el número de folio consecutivo
3. Registra el nombre del ciudadano, la colonia y/o dependencia
4. Registra el asunto de la solicitud
5. Registra el área correspondiente al que será turnado la solicitud





TULANCINGO

**CAAMT**

COMISIÓN DE AGUA  
Y ALCANTARILLADO DEL  
MUNICIPIO DE TULANCINGO  
GOBIERNO MUNICIPAL

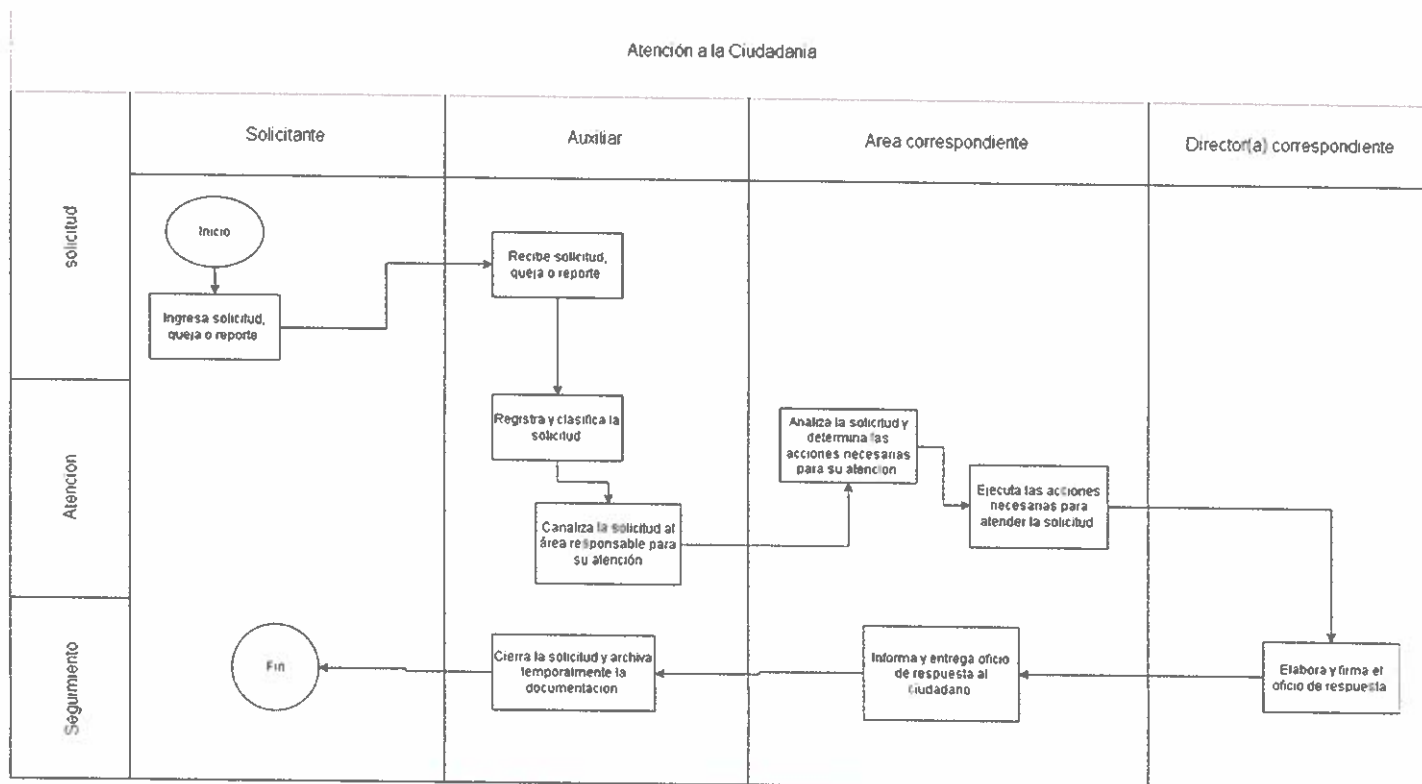


PRESIDENCIA MUNICIPAL  
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

## 2. Descripción de actividades

|                                                                                                 |                                      |                                                                                                                                           |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>TULANCINGO | Procedimiento                        | Pr-DG-01-R/E-AC-26                                                                                                                        |  |
|                                                                                                 | Atención a la ciudadanía             | Fecha: 07-2025                                                                                                                            |                                                                                     |
|                                                                                                 |                                      | Versión: 01                                                                                                                               |                                                                                     |
|                                                                                                 |                                      | Página: 1/1                                                                                                                               |                                                                                     |
| Unidad Administrativa: Direccion General                                                        |                                      | Área responsable: Direccion General                                                                                                       |                                                                                     |
| Descripción de Actividades.                                                                     |                                      |                                                                                                                                           |                                                                                     |
| Paso                                                                                            | Responsable                          | Actividad                                                                                                                                 | Documento de trabajo (Clave)                                                        |
| 1                                                                                               | Persona Auxiliar                     | Recibe la solicitud, queja o reporte presentado por la ciudadanía de manera presencial                                                    | N/A                                                                                 |
| 2                                                                                               | Área correspondiente                 | Registra la solicitud en el formato de registro correspondiente, asignándole un número de folio                                           | Formato 1-Pr-AC/DG                                                                  |
| 3                                                                                               |                                      | Clasifica la solicitud de acuerdo con su tipo y área de competencia.                                                                      | Formato 1-Pr-AC/DG                                                                  |
| 4                                                                                               |                                      | Canaliza la solicitud al área responsable para su atención.                                                                               | Formato2-Pr-AC/DG                                                                   |
| 5                                                                                               |                                      | Analiza la solicitud recibida y determina las acciones necesarias para su atención.                                                       | N/A                                                                                 |
| 6                                                                                               | Director(a) del Área correspondiente | Ejecuta las acciones necesarias para atender la solicitud conforme a su competencia.                                                      | N/A                                                                                 |
| 7                                                                                               |                                      | Elabora y firma el oficio de respuesta una vez atendida la solicitud, informando las acciones realizadas o la resolución correspondiente. | Oficio de respuesta                                                                 |
| 8                                                                                               |                                      | Remite el oficio de respuesta a Atención a la Ciudadanía para su registro y control.                                                      | Oficio de respuesta                                                                 |
| 9                                                                                               | Auxiliar                             | Informa al ciudadano sobre la resolución de su solicitud y entrega el oficio de respuesta correspondiente.                                | Acuse de recibido                                                                   |
| 10                                                                                              |                                      | Cierra la solicitud una vez concluida y archiva temporalmente la documentación correspondiente.                                           | Carpeta                                                                             |
| 11                                                                                              |                                      | Fin del procedimiento                                                                                                                     |                                                                                     |

### 3. Modelado de procesos



# Procedimiento 2

“Audiencia Ciudadana de Dirección  
General”

Pr-DG-02-R/DG-ACDG/26

## 1. Desarrollo de procedimiento

### b) Propósito del Procedimiento

Establecer los lineamientos para la atención directa de audiencias por parte del Director General, garantizando un registro básico, orden y control de las audiencias, así como una atención respetuosa, transparente y conforme a la normatividad aplicable.

### b) Alcance

Este procedimiento es aplicable a la Dirección General y al personal de apoyo encargado del registro y control de las audiencias.

### c) Referencias

- Reglamento Interno de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo.
- Manual de Organización de la Comisión.
- Normatividad administrativa aplicable.

### d) Responsabilidades

#### Dirección General

- Brindar atención directa a los ciudadanos en audiencia.
- Emitir orientaciones o indicaciones de carácter general.

#### Auxiliar

- Registrar a los ciudadanos en la Bitácora de Audiencias.
- Apoyar en la organización y control de las audiencias.

### e) Definiciones

- **Audiencia:** Atención directa brindada por el Director General a un ciudadano.
- **Bitácora de Audiencias:** Registro físico o digital donde se asientan los datos básicos de las audiencias.
- **Atención Directiva:** Acto de escucha y orientación que no sustituye procedimientos administrativos.

### f) Políticas y lineamientos

- Toda audiencia deberá registrarse en la Bitácora correspondiente.

- La atención tendrá carácter de orientación y gestión directiva.
- La audiencia no sustituye el ingreso formal de solicitudes mediante el procedimiento de Atención a la Ciudadanía.
- No se generarán compromisos operativos directos durante la audiencia.
- 

g) Formato e instructivo

Formato 1-Pr-ACDG/DC

BITACORA DE REGISTRO DE AUDIENCIAS 2026



BITACORA DE AUDIENCIAS Y ATENCIÓN A LA CIUDADANIA



CAAMT

| 1     | 2               | 3        | 4      | 5        | 6 |
|-------|-----------------|----------|--------|----------|---|
| Fecha | Nombre completo | Teléfono | Asunto | Atención |   |
|       |                 |          |        |          |   |
|       |                 |          |        |          |   |
|       |                 |          |        |          |   |
|       |                 |          |        |          |   |
|       |                 |          |        |          |   |
|       |                 |          |        |          |   |
|       |                 |          |        |          |   |
|       |                 |          |        |          |   |
|       |                 |          |        |          |   |

A.

2/2

3

4

Instrucciones de llenado del formato 1-Pr-ACDG/DC

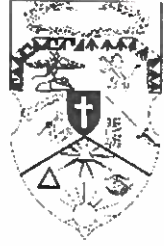
1. Registra la fecha dd/mm/aaaa
2. Registra Nombre y Apellido
3. Registra número de teléfono
4. Registra el asunto
5. Registra las observaciones y en caso de no haber escribir la leyenda N/A
6. Registra la firma del ciudadano

f.

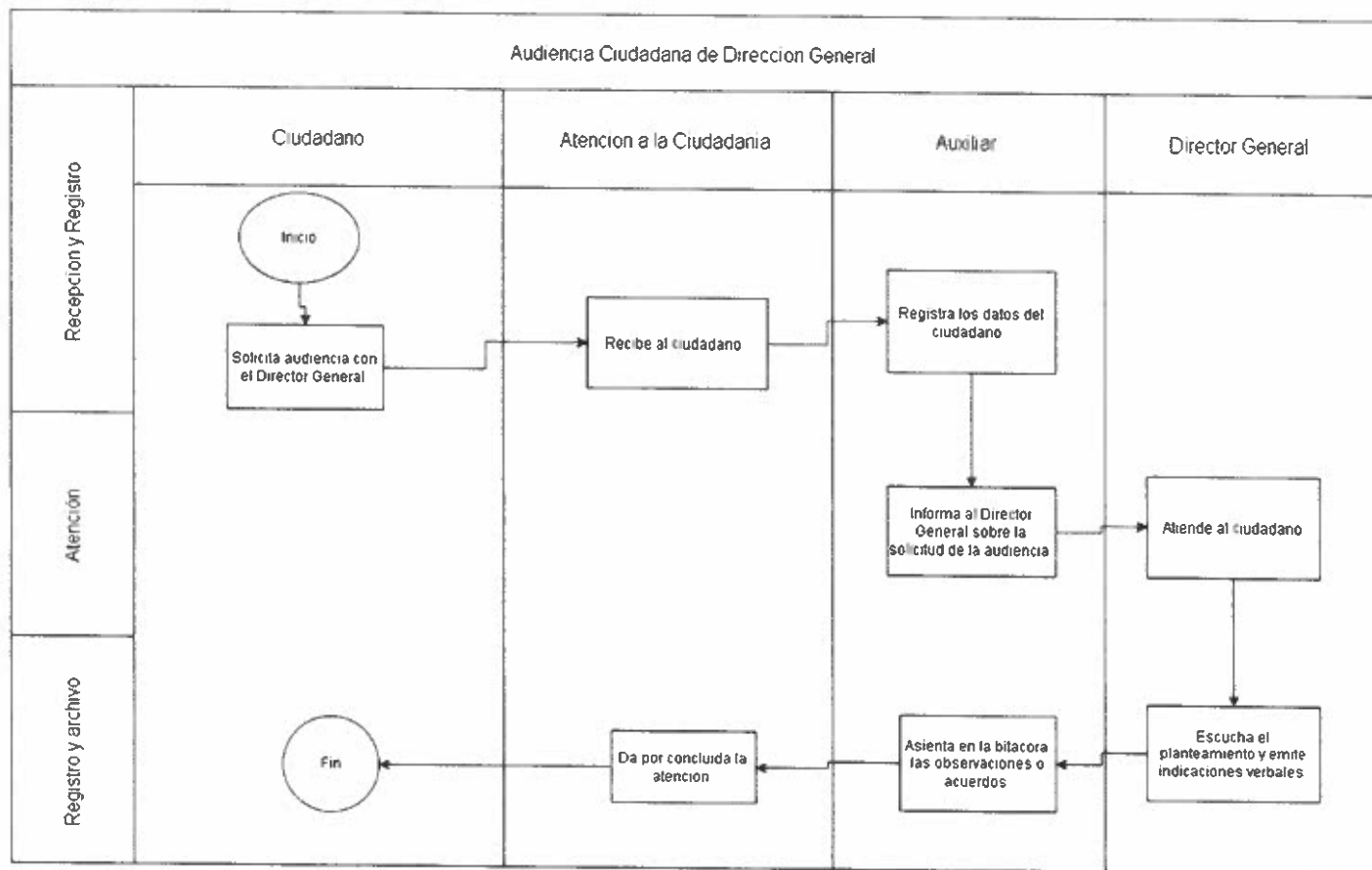
ff

ff

## 2. Descripción de actividades

|                                                                                                 |                          |                                                                                                                      |                                                            |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>TULANCINGO |                          | Procedimiento                                                                                                        | Pr-DG-02-R/DG-ACDG-26                                      |  |
|                                                                                                 |                          | Audiencia Ciudadana de Dirección General                                                                             | Fecha: 07-2025                                             |                                                                                     |
|                                                                                                 |                          |                                                                                                                      | Versión: 01                                                |                                                                                     |
|                                                                                                 |                          |                                                                                                                      | Página: 1/1                                                |                                                                                     |
| Unidad Administrativa: Direccion General                                                        |                          | Área responsable: Direccion General                                                                                  |                                                            |                                                                                     |
| Descripción de Actividades.                                                                     |                          |                                                                                                                      |                                                            |                                                                                     |
| Paso                                                                                            | Responsable              | Actividad                                                                                                            | Documento de trabajo (Clave)                               |                                                                                     |
| 1                                                                                               | Atención a la Ciudadanía | Recibe al usuario que solicita audiencia con el Director General.                                                    | N/A                                                        |                                                                                     |
| 2                                                                                               | Auxiliar                 | Registra los datos del usuario en la Bitácora de Registro de Audiencias, asentando fecha, nombre, asunto y firma.    | Bitácora de Registro de Audiencias<br>Formato 1-Pr-ACDG/DC |                                                                                     |
| 3                                                                                               |                          | Informa al Director General sobre la solicitud de audiencia registrada.                                              | N/A                                                        |                                                                                     |
| 4                                                                                               | Director General         | Atiende al usuario en audiencia, escucha el planteamiento y emite indicaciones verbales o acuerdos correspondientes. | N/A                                                        |                                                                                     |
| 5                                                                                               | Auxiliar                 | Asienta en la Bitácora de Registro de Audiencias las observaciones o acuerdos derivados de la atención brindada.     | Formato 1-Pr-ACDG/DC                                       |                                                                                     |
| 6                                                                                               |                          | Da por concluida la atención y conserva la Bitácora como evidencia documental.                                       | Formato 1-Pr-ACDG/DC                                       |                                                                                     |
| 7                                                                                               |                          | Conserva la documentación temporal generada como evidencia del proceso de planeación estratégica institucional.      | Carpeta                                                    |                                                                                     |
| 8                                                                                               |                          | Fin del procedimiento                                                                                                |                                                            |                                                                                     |

### 3. Modelado de procesos



## IV. Glosario

**Audiencia:** Espacio formal de atención directa en el que el director general recibe al usuario para escuchar su planteamiento y emitir indicaciones o acuerdos.

**Bitácora de Registro de Audiencias:** Documento oficial donde se anotan las solicitudes de audiencia, incluyendo datos del usuario, fecha, asunto, firma y los acuerdos u observaciones derivados de la atención.

**Canalización:** Acción administrativa de turnar formalmente una solicitud, queja o reporte al área competente para su atención, conforme a sus atribuciones

**Clasificación de la Solicitud:** Proceso mediante el cual se determina el tipo de asunto presentado por el ciudadano y el área responsable de atenderlo.

**Cierre de Solicitud:** Etapa final del procedimiento en la que se da por concluida la atención, una vez que se informó al ciudadano la resolución o acciones realizadas.

**Evidencia Documental:** Conjunto de documentos que comprueban que una audiencia o solicitud fue atendida conforme al procedimiento establecido.

**Formato de Registro:** Documento oficial utilizado para capturar los datos de una solicitud, queja, reporte o audiencia, asignándole un folio para su control y seguimiento.

**Número de Folio:** Clave única asignada a cada trámite o asunto, que permite su identificación y seguimiento dentro del sistema administrativo.

**Oficio de Respuesta:** Documento oficial mediante el cual el área responsable informa al ciudadano la resolución o acciones realizadas respecto a su solicitud, queja o reporte.

**Registro y Control:** Proceso administrativo que asegura la trazabilidad, seguimiento y resguardo ordenado de la documentación generada durante la atención.



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*