



**Gobierno
de Monterrey**

GESTORÍA EXTERNA

CÓDIGO:	P-SPC-ATC-02
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	18/08/26
PÁGINA:	1 de 6

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ELABORA	REvisa	GESTIONA
RÚBRICA Jesús Alberto Soto Holguín Director de Atención Ciudadana de la Secretaría de Participación Ciudadana	RÚBRICA Rafael Eduardo Ramos de la Garza Secretario de Participación Ciudadana	RÚBRICA Luis Lauro Torres Pérez Director de Gestión, Enlace y Proyectos Estratégicos de la Secretaría Ejecutiva

I. OBJETIVO

Canalizar las peticiones de la ciudadanía que no son competencia del Gobierno Municipal de Monterrey, y que sean de Entidades Paraestatales o Instituciones Públicas Descentralizadas (Comisión Federal de Electricidad “CFE”, Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey I.P.D., Gas Natural), Gobierno Estatal (Hospital Universitario Dr. José Eleuterio González, Fuerza Civil) o de otro municipio del Estado.

II. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable a la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría de Participación Ciudadana, así como a las personas ciudadanas residentes del Municipio que gestionen o soliciten el servicio.

III. DEFINICIONES

Gestoría externa. Labor de enlace para solicitar la orientación o canalización requerida por la ciudadanía sobre servicios de Instituciones, Entidades u Órganos que no corresponden a la Administración Pública Municipal, ésta puede ser mediante oficio.

IV. COMPETENCIAS

- **Persona interesada.**
 - Reunir la papelería correspondiente y acudir de forma presencial a la Dirección de Atención Ciudadana.
- **Persona responsable de gestorías.**
 - Recibir, orientar y canalizar las solicitudes peticionadas por la persona interesada.
 - Capturar la solicitud en el sistema de atención ciudadana, realizar el oficio solicitado y notificar a la persona interesada el estatus de su petición.



V. MARCO JURÍDICO NORMATIVO

A. TRATADOS INTERNACIONALES

N/A

B. NIVEL FEDERAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Federal de Protección de datos personales en Posesión de sujetos obligados
- Ley General de responsabilidades administrativas

C. NIVEL ESTATAL

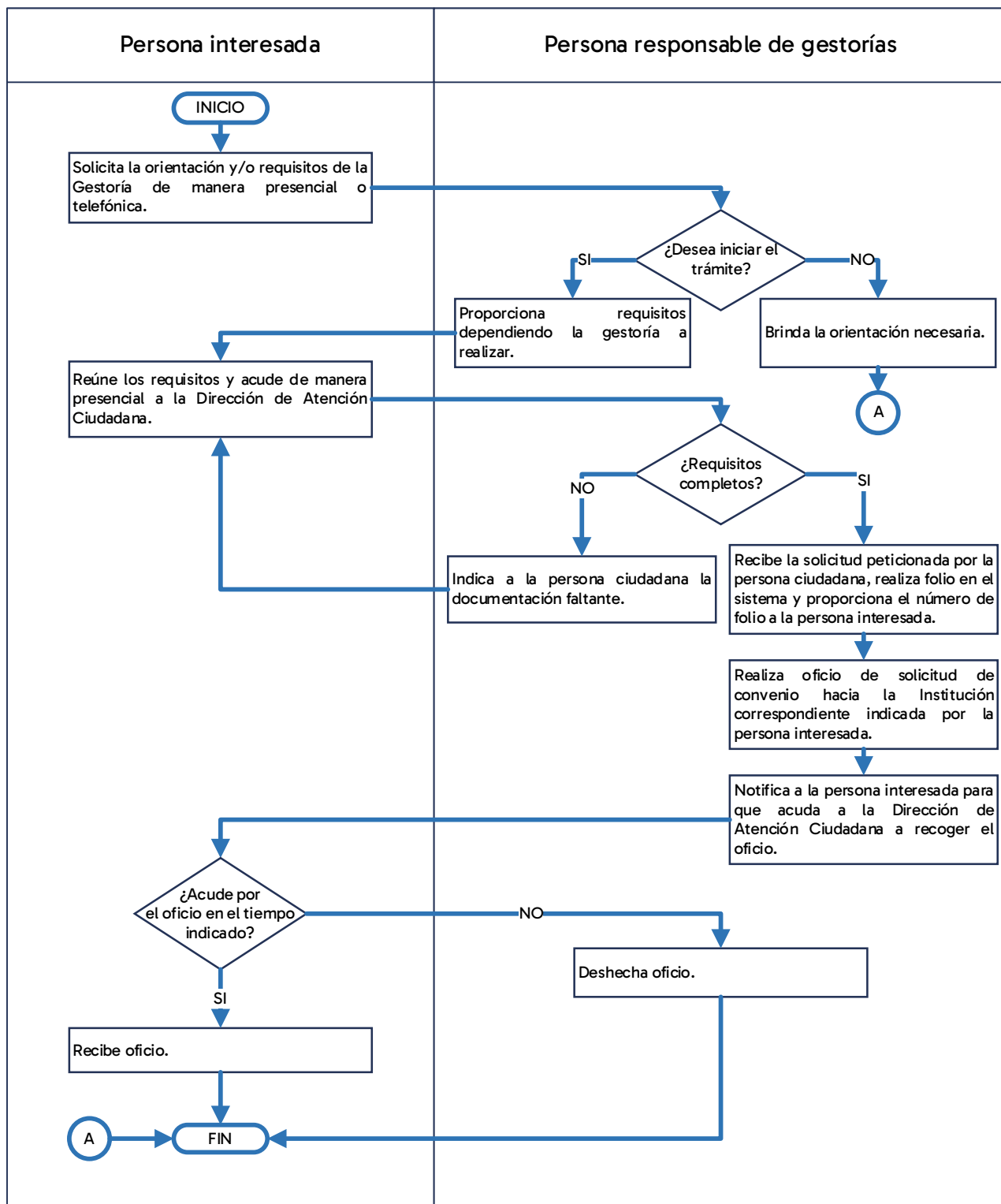
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Federal de Protección de datos personales en Posesión de sujetos obligados.
- Ley General de responsabilidades administrativas

D. NIVEL MUNICIPAL

- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Monterrey.
- Reglamento Interior de la Contraloría Municipal de Monterrey, N.L.
- Código De Ética Y Conducta De Las Personas Servidoras Públicas Del Municipio De Monterrey, Nuevo León



VI. DIAGRAMA DE FLUJO





VII. DESCRIPCIÓN

- 7.1. De forma presencial o vía telefónica, la persona interesada podrá solicitar la orientación o requisitos del servicio de gestoría.
- 7.2. Si la persona interesada solo requiere orientación, la persona responsable de gestorías proporciona la información, finalizando el proceso.
- 7.3. Si la persona interesada requiere una gestoría, la persona responsable de gestorías proporciona requisitos dependiendo el tema a tratar.

Nota. Los requisitos se mencionan a continuación:

Para Comisión Federal de Electricidad, Agua y Drenaje y Gas Natural.

1. Comprobante de domicilio del municipio de Monterrey por lo menos tres meses al mes actual, (en caso de no coincidir el domicilio, presentar carta de juez auxiliar).
2. Copia de credencial de elector de la persona solicitante.
3. Copia de credencial de elector de la persona beneficiada (en caso de ser mayor de edad) de ser aplicable.

Para Hospital Universitario.

1. Comprobante de domicilio (que resida en el Estado de Nuevo León) por lo menos tres meses al mes actual, (en caso de no coincidir el domicilio, presentar carta de juez auxiliar).
2. Cotización por intervención quirúrgica y/o estudios.
3. Dictamen médico y/o Tarjeta de Citas (Deseable).
4. Copia de credencial de elector de la persona solicitante.
5. Copia de credencial de elector de la persona beneficiada (en caso de ser mayor de edad) de ser aplicable.
6. Vigencia del oficio para el Hospital Universitario no mayor a 30 días.

- 7.4. La persona interesada reúne los requisitos y acude de manera presencial a la Dirección de Atención Ciudadana.

Nota. Cabe aclarar que el **criterio de aceptación** de la solicitud del servicio es:

Para Comisión Federal de Electricidad, Agua y Drenaje y Gas Natural.

- Ser habitante del municipio de Monterrey



Para Hospital Universitario

- Ser habitante del Estado de Nuevo León

- 7.5. Si los requisitos no están completos, en ese momento la persona responsable de gestorías indica a la persona interesada la documentación faltante, regresando al punto 7.4. El oficio solo podrá realizarse siempre y cuando la documentación esté completa.
- 7.6. La persona responsable de gestorías recibe la solicitud peticionada por la persona interesada, captura la información en el sistema de atención ciudadana y proporciona el número de folio a la persona interesada.
- 7.7. La persona responsable de gestorías realiza oficio de solicitud de convenio hacia la Institución correspondiente indicada por la persona interesada y lo turna a la persona Titular de la Dirección de Atención Ciudadana para su firma.
- 7.8. En cuanto haya sido firmado el oficio (el tiempo de respuesta es de 3-tres días hábiles desde que la persona interesada hace entrega de los requisitos completos correspondientes hasta la firma del oficio), la persona responsable de gestorías notifica a la persona interesada para que acuda a la Dirección de Atención Ciudadana a recoger el oficio (la persona interesada deberá acudir a recoger el oficio en un plazo no mayor a 10 días hábiles, de lo contrario, se desecha el oficio realizado).
- 7.9. La persona interesada acude por el oficio y concluye la solicitud.

Nota. Esta solicitud y/o servicio es gratuito.

VIII. REFERENCIAS Y/O BIBLIOGRAFÍA

- N/A



CÓDIGO:	P-SPC-ATC-02
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	18/08/26
PÁGINA:	6 de 6

IX. ANEXOS

9.1 Anexo 1. Liga de internet para la consulta de la ficha de servicio.

Ingresar al link:

<https://modulodigital.monterrey.gob.mx/modules/ventanillaDigital/procedures/spcatc202501>

X. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO
01	18/08/26	Creación del procedimiento.