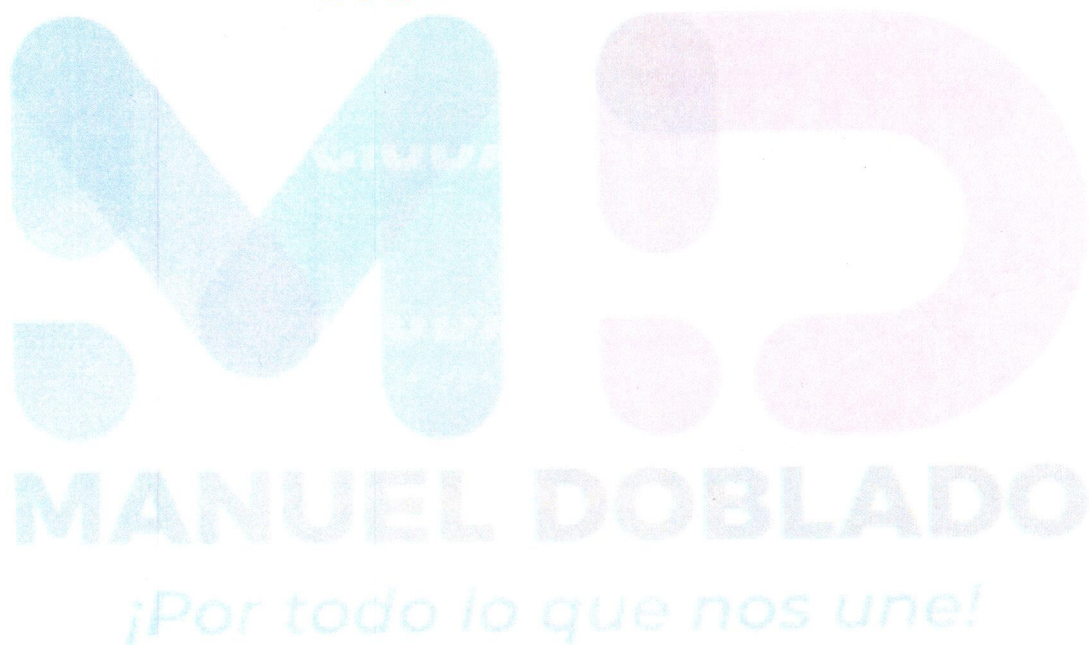


MUNICIPIO DE MANUEL DOBLADO

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



PRESENTACIÓN

El Municipio Libre de Manuel Doblado, dentro del Estado Libre y Soberano de Guanajuato, encuentra su fundamento en el artículo 17 de la Constitución Política del Estado de Guanajuato y en su correlativo artículo 15 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y de ahí se desprende su constitución como el ámbito político más cercano a la ciudadanía, con un territorio propio, régimen jurídico específico, responsabilidades respecto de los servicios públicos de manera directa.

Ahora bien, el presente Protocolo de Atención a la Ciudadanía tiene como bases jurídicas, además de los reglamentos y ordenamientos municipales, aquellas disposiciones legales como la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos al Servicios del Estado y los Municipios, la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato, Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Guanajuato, la Ley Inclusión para las personas con discapacidad en el Estado de Guanajuato y la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores para el Estado de Guanajuato.

Bajo el contexto de nuestro Municipio, y en seguimiento a lo que se ha establecido para el periodo de gobierno 2021-2024, y con la facultades que me otorgan los Artículos 4, 12 fracción IV del Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Manuel Doblado, Guanajuato, se emite el siguiente “Protocolo de Atención a la Ciudadanía”, dirigido a todos los servidores públicos de las dependencias municipales, que además se armoniza con los valores y lineamientos del Programa de Gobierno 2021-2024 de la presente Administración y del Código de Ética de la Administración Pública Municipal de Manuel Doblado, Guanajuato.

Los valores con los que hemos procurado impulsar nuestras actividades como Administración Pública son:

- Equidad
- Eficacia
- Austeridad
- Respeto
- Dignidad
- Compromiso
- Solidaridad
- Innovación
- Igualdad y no discriminación
- Inclusión
- Integridad
- Interés Público
- Bien común
- Respeto a los Derechos Humanos
- Equidad de género
- Cooperación
- Liderazgo
- Respeto al entorno cultural y ecológico
- Eficiencia

Cada uno de estos valores se vincula con este proyecto, porque requerimos servidores públicos honestos, con una visión de servicio en la que el derroche de recursos públicos sea sancionada, con puertas abiertas e información disponible para la ciudadanía, con alto respeto por las personas y sus derechos, un alto grado de dignidad en el trato a los ciudadanos porque no merecen menos, compromiso con las causas de los ciudadanos y con el Municipio, solidaridad entre compañeros y con los temas que le preocupan a los dobladenses, innovación, porque siempre se puede mejorar y hacer las cosas diferente, igualdad en el trato, inclusión, porque entendemos que hay grupos que han sido históricamente menos favorecidos, y equitativos para generar ese equilibrio que nos hace falta para trascender.

Con este protocolo se pretende guiar la actuación de las y los servidores públicos de las dependencias centralizadas y descentralizadas de la Administración Pública Municipal de Manuel Doblado, a efecto de brindar un mejor servicio y atender las necesidades de la ciudadanía de mejor forma, desde la coordinación y trabajo interno, para lograr una experiencia satisfactoria de los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos.

Lic. Blanca Haydeé Preciado Pérez, Presidenta Municipal de Manuel Doblado, Gto.

Objetivo

Establecer el o los procedimientos para la atención de los usuarios internos o externos, con la finalidad de generar un proceso de mejora continua, calidad de los trámites y servicios ofrecidos en cuanto al trato, tiempos de respuesta, instalaciones y cualquier otro factor que tenga un impacto en la satisfacción de los ciudadanos.

Alcance

Este protocolo está dirigido a todo el personal administrativo de las dependencias centralizadas y descentralizadas de la Administración Pública del Municipio de Manuel Doblado que tienen interacción con ciudadanos de forma directa o indirecta.

Políticas de atención a los usuarios

El personal administrativo de las dependencias de la Administración Pública del Municipio de Manuel Doblado deberá:

- I. Atender a los usuarios solicitantes de trámites o servicios de manera oportuna y de forma cortés.
- II. Mantenerse informado y actualizado respecto de los trámites y servicios que presta la institución en la que labora
- III. Proporcionar a los usuarios información clara y precisa, respecto de lo que soliciten.
- IV. Proporcionar orientación adecuada de acuerdo con la solicitud del usuario.
- V. Hacer propuestas de mejora respecto de la forma de prestar el servicio
- VI. Mantener y preservar su área de trabajo limpia y ordenada
- VII. Mantener y preservar el área de atención al ciudadano en orden y limpia
- VIII. Mantener el equipo de trabajo en buen estado
- IX. Portar credencial o gafete de identificación institucional a la vista
- X. Respetar los horarios de atención a la ciudadanía
- XI. Tener como prioridad el servicio a la ciudadanía
- XII. El trato a la ciudadanía debe ser igualitario, sin distinciones de ningún tipo

Protocolo de atención presencial al usuario

Previo a la atención

Aspecto	Ejemplo
Actitud positiva	Saludo cordial
Presentación personal adecuada	Soy (nombre de la persona que atiende) ¿cómo le puedo ayudar? (en su caso, invitar al usuario a pasar y/o sentarse)
Identificación visible	Credencial o gafete
Materiales de trabajo	Equipo de cómputo y de oficina listo

En situación

Aspecto	Ejemplo
Contacto visual	Ver a la persona a la cara de forma cordial (no directo a los ojos)
Expresión facial de agrado	Sonreír
Saludo	Buen día, buena tarde
Disposición de servicio	Soy (nombre del servidor) ¿Con quién tengo el gusto? Y en adelante trátelo por su nombre
Amabilidad y cortesía	¿Cómo le puedo ayudar (nombre del usuario)?
Priorice, no interrumpa el proceso de atención	Se atiende de acuerdo al trámite y/o servicio solicitado
Escuchar activamente	Parafrasear lo que el usuario necesita, asentir con la cabeza
Responda las preguntas	Respuesta según lo solicitado
Información clara	De acuerdo al proceso y explicarlo las veces necesarias

Entregue soluciones	Entregar la evidencia correspondiente al servicio y/o trámite
Agilidad en la atención	Evitar tiempos muertos durante el servicio
Plantee el respaldo legal	De ser necesario, se hace referencia al reglamento que se aplica
Infórmele las opciones al usuario	De acuerdo con sus necesidades y la normativa
Ofrecimiento de más información	Por ahora sería todo (nombre del usuario) ¿hay algo más en lo que le pueda ayudar?
Despídase cordialmente	(Nombre del usuario) Estamos para servirle, ¡que tenga un excelente día!
Tiempo de atención	El tiempo de atención general al ciudadano no puede exceder de 5 minutos en lo correspondiente al servidor público. Es importante respetar el tiempo de los demás y dar atención de la forma más ágil posible.

Protocolo de atención telefónica al usuario

Usuario	Inicio
Servidor Público	Contesta la llamada con un saludo cordial (Buenos días)
	Dice el nombre del departamento (está llamando a *****)
	Proporciona su nombre (Le atiende *****)
	Pregunta por el nombre del usuario (¿Con quién tengo el gusto?)
Usuario	Proporciona su nombre (me llamo *****)
Servidor Público	Pregunta sobre el tema a tratar (¿En qué le puedo servir?)
Usuario	Indica lo que requiere

Servidor Público	Sí	Atiende la solicitud
		Pregunta si quiere alguna otra información
		Concluye con una despedida cordial (Que tenga un buen día)
	No	No corresponde resolver la solicitud (se le indica y proporciona información de cuál es el área correspondiente)
		Concluye con una despedida cordial (Que tenga un buen día)
		Lo transfiere al área solicitada
Tiempo de atención	No puede haber espera telefónica mayor a 5 minutos por parte del ciudadano.	

Protocolo de atención virtual al usuario

Usuario	Inicio
Servidor Público	Revisa correo electrónico, analiza solicitud o requerimiento de trámite o servicio
	En seguimiento a su solicitud, le comento (compartir el proceso y/o requisitos del trámite y/o servicio)
Usuario	Emite correo electrónico, exponiendo su solicitud de trámite y/o servicio
Servidor Público	Brinda respuesta: Buenas tardes estimado (Nombre del usuario ***)

	En seguimiento a su solicitud, le comento (compartir el proceso y/o requisitos del trámite y/o servicio)	
Usuario	Cumple con el proceso y envía los requisitos del trámite y/o servicio.	
Servidor Público	Sí	Atiende la solicitud
		Cualquier duda, quedo a sus órdenes.
		Concluye con una despedida cordial (Que tenga buen día/tarde)
	No	No corresponde resolver la solicitud (se remite correo al área o departamento correspondiente).
		Concluye con una despedida cordial (Que tenga un buen día/tarde)
		Lo transfiere al área solicitada.
Tiempo de atención	El tiempo de respuesta a los correos electrónicos debe ser a más tardar al día siguiente de su recepción y la canalización debe ser el mismo día que se esté contestando, con la referencia de a quién se canaliza.	

Protocolo de atención en periodo de alta afluencia

El protocolo de atención en periodos de alta afluencia, considera generar acciones necesarias a implementar, con la finalidad de asegurar la atención adecuada a los usuarios de los trámites y/o servicios de manera oportuna.

En estos casos, las áreas que se pueden encontrar en el supuesto anterior, pueden ser Tesorería y Catastro, donde en ciertos periodos, derivado de que hay periodos en los que los impuestos inmobiliarios tienen cierto descuento, son susceptibles de mayor afluencia de usuarios para su atención.

Líneas de atención para periodos de alta afluencia, de ser el caso:

I. Identificar periodos de alta afluencia

- a. Son los momentos donde se incrementa la afluencia de usuarios la cual supera la capacidad de atención y servicio que se brinda en condiciones ordinarias.
- b. Los periodos de alta demanda se establecerán por servicio y de acuerdo con los tiempos establecidos previamente.
- c. En los periodos de alta afluencia, se analizará la necesidad de colaboración que se requiere por parte del equipo de trabajo y en caso de considerarse necesario, se gestionará apoyo de otras áreas.
- d. Los periodos de alta afluencia se determinarán:
 - i. Con base en registros históricos de afluencia de usuarios por proceso.
 - ii. Situaciones extraordinarias que superen la capacidad de atención y servicio que se brinda en condiciones ordinarias.
 - iii. Programas emergentes o especiales que contemplen periodos de alta atención a la ciudadanía.
- e. En cualquiera de los casos anteriores será responsabilidad del área de atención y servicio correspondiente prever y gestionar las necesidades de recursos para atención en periodos de alta afluencia.

II. Evaluar los recursos disponibles

- a. Previo a establecer las acciones que se implementará en el periodo de alta afluencia, el área de atención correspondiente, deberá elaborar un análisis de la capacidad de atención y servicio con la que dispone y en dado caso el número de personas de apoyo necesarias.

- b. Las áreas de atención y servicio a la ciudadanía serán responsables de proporcionar el número de servidores públicos y equipo que en ese momento se encuentren asignados para el trámite y/o servicio.
- c. Las áreas de atención y servicio a la ciudadanía, serán responsables de gestionar el equipo y recursos necesarios para la atención a usuarios en periodo de alta afluencia.

III. Establecer acciones

- a. De acuerdo a la necesidad detectada en periodo de alta afluencia, se considerarán acciones a implementar, pudiendo ser las siguientes, en sentido enunciativo, más no limitativo:
 - i. Ajuste y/o ampliación de horarios de atención y servicio, durante la vigencia del periodo de alta demanda.
 - ii. Reprogramación de vacaciones: las vacaciones que se encuentren previamente autorizadas para el servidor público, serán reprogramadas según lo acordado previamente.
 - iii. En caso de alguna contingencia o situación fortuita, se gestionarán las estrategias y acciones necesarias que se ajusten a la situación.

IV. Informar

- a. En seguimiento a la implementación de las acciones definidas para la atención a ciudadanos en periodos de alta afluencia, se deberá difundir internamente por los medios oficiales, y de forma externa por medio de la dependencia de comunicación social, las medidas y acciones a tomar para la mejor atención durante el periodo que comprende la mayor afluencia.

V. Implementación

- a. La implementación se realizará en cumplimiento a los periodos de alta afluencia establecidos previamente para la atención a usuarios, priorizando la atención a la ciudadanía en cumplimiento a las necesidades y requerimientos, así como de los procesos implicados.

Protocolo de atención para personas en situación de discapacidad

En atención a los valores de esta Administración Pública, así como a una política decidida en materia de inclusión, se vuelve fundamental el establecimiento de acciones concretas en cuanto a la atención a personas en situación de discapacidad, para lo cual se establecen las siguientes consideraciones:

- Conocer los diferentes tipos de discapacidad
- Brindar un trato digno, cordial e igualitario a todas las personas
- Atender al usuario con naturalidad
- Dirigirse a la persona como adulto, no como si se le hablara a un niño pequeño.
- Brindar la información de forma clara, pausada, recurriendo a recursos como escritura, gesticulaciones u otro sistema alternativo de comunicación.
- Asegurarse que la persona ha comprendido la información, en caso contrario, buscar alguna otra alternativa para explicarse claramente.
- Brindarle el tiempo necesario para que pueda expresar dudas en caso de tenerlas.
- Utilizar lenguaje apropiado e incluyente.
- Evitar el uso de diminutivos o términos que caractericen a la persona con referencia a su deficiencia.

Como Administración Pública, haremos esfuerzos a efecto de:

- Brindar espacios adecuados para su fácil acceso
- Procurar que los espacios de atención se encuentren en planta baja de las instalaciones municipales.
- Que las instalaciones en edificios de uso público cuenten con infraestructura adecuada para personas con discapacidad.

Dentro de los protocolos de atención, se debe contemplar dar prioridad en la atención a personas con discapacidad, de la tercera edad y mujeres embarazadas.

Discapacidad física

Se entiende por discapacidad física a la disminución o ausencia de las funciones físicas o motoras. Se considera que una persona tiene deficiencia física cuando padece problemas en

el aparato motriz o las extremidades, así como parálisis, paraplejias y tetraplejias, así como trastornos de coordinación de los movimientos.

Para el caso de personas con estas, condiciones seguir como mínimo las siguientes recomendaciones:

- Mantener una actitud de disposición para ayudar a la persona a transportar objetos, preguntando previamente si requiere ayuda.
- Dirigirse a la persona por su nombre
- Procurar, si la persona usa muletas o silla de ruedas, mantenerlas a la mano para cuando lo requieran.
- En caso de que utilice silla de ruedas, no empujar la silla sin previa autorización del usuario.
- No cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como bastón, muletas o silla de ruedas.

Discapacidad auditiva

La discapacidad auditiva se puede entender como la falta, disminución o pérdida de la capacidad para oír en algún lugar del aparato auditivo y no se aprecia porque carece de características físicas que la puedan hacer evidente, contamos con el personal capacitado para ello.

Recomendaciones de atención:

- Hablar de frente a la persona, de manera que la persona pueda ver claramente sus labios.
- Articular las palabras sin exagerar, de manera pausada y clara.
- Evitar gritar, ya que se puede expresar un rostro hostil y en consecuencia enviar mensaje inapropiado al usuario.
- Construir frases breves y sencillas.
- Mantenga una actitud tranquila, repita la información las veces que sea necesario.
- La persona con discapacidad auditiva suple el canal auditivo con la vista y el tacto, por lo que puede ser de utilidad apoyarse en la escritura.

Discapacidad visual

Se considera discapacidad visual a cualquier alteración del sentido de la vista, ya sea de forma parcial o total.

Recomendaciones de atención:

- Salude de forma clara y preséntese con su nombre para que la persona sepa con quién está hablando, si es necesario puede tocar su brazo o su mano para captar su atención.
- Diríjase a la persona por su nombre y háblele siempre de frente para que la comunicación sea más clara, sin elevar la voz.
- La comunicación debe ser oral, ya que las personas con debilidad visual reciben la información por el sentido del oído.
- No utilizar gestos o expresiones indefinidas (como “allí” o “por aquí”).
- Evite señalar con la mano, con la cabeza o de cualquier otra forma distinta a referencias concretas respecto de una ubicación física.
- Utilice orientaciones espaciales de forma verbal que no requieran referentes visuales, como “a su derecha” o “a la izquierda”.
- Avisar al usuario cuando tenga que ausentarse.
- Evitar hacer expresiones compasivas o lastimosas.
- Si hay que leerle un documento se debe hacer despacio y claramente.
- No dejar en las áreas de paso, objetos que puedan ser obstáculos, como sillas, cajones abiertos, carros de limpieza, mesas, etc., conserve despejada el área.

Discapacidad Intelectual

La discapacidad intelectual es un estado individual que se caracteriza por presentar limitaciones significativas tanto en el funcionamiento intelectual como en la conducta adaptativa, tal y como se manifiesta en las habilidades adaptativas conceptuales, sociales y prácticas. Esta discapacidad implica una serie de limitaciones significativas tanto en el funcionamiento intelectual como en la conducta adaptativa, tal y como se manifiesta en las

habilidades conceptuales, sociales y prácticas. Esta discapacidad implica una serie de limitaciones en las habilidades que la persona aprende para funcionar en su vida diaria y que le permiten responder ante distintas situaciones y lugares. Si logramos un entorno más accesible y sencillo, las personas con discapacidad intelectual tendrán menos dificultades y con ello su discapacidad podrá representar un menor obstáculo para su desarrollo en sociedad.

Recomendaciones de atención:

- En caso de que la persona presente dificultades para comunicarse, tenga paciencia para evitar que la persona se ponga tensa o nerviosa.
- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar ya que puede ser que la persona demore más en procesar los conceptos.
- Asegurarse que la información brindada ha sido comprendida.
- Tomar en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

Discapacidad Psicosocial

Se define como aquella que puede derivar de una enfermedad mental y está compuesta por factores bioquímicos y genéticos. No está relacionada con la discapacidad cognitivo-intelectual y puede ser temporal o permanente. Algunos ejemplos son la depresión, esquizofrenia, el trastorno bipolar, entre otros.

Recomendaciones de atención:

- Es probable que esta discapacidad no sea evidente al establecer comunicación, por ejemplo, si la persona se encuentra en proceso de rehabilitación o bien tomando medicamentos.
- Siempre acércate de manera franca y respetuosa. Sé natural y sencillo.
- Limitate a ayudar en lo necesario. Permite que se desenvuelva sola en el resto de las actividades.
- Demuestra interés y empatía. Tómate tiempo para escuchar lo que dice y háblale lenta y claramente.

- Evita situaciones que puedan generar violencia o molestia, como discusiones o críticas.
- Busca soluciones reales y concretas sobre la situación planteada.

Prevención de riesgos en materia de corrupción

Con el objeto de fortalecer los valores de honestidad, integridad y transparencia en el desempeño del servicio público en nuestra Administración Pública Municipal, nos debemos conducir con probidad, diligencia, profesionalismo y en todo momento siendo claros sobre la gratuidad de los servicios y en su caso el costo marcado en ley por aquellos impuestos, derechos y aprovechamientos que correspondan a los trámites y/o servicios, siendo muy claros con el principio de legalidad, donde debemos actuar con irrestricto apego a nuestro marco normativo, en nuestra Administración Pública Municipal no se tolera, ni se tolerará ningún acto de corrupción, pues lacera y daña nuestra vida pública municipal.

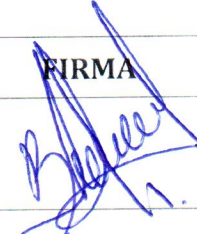
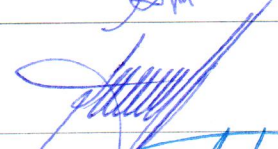
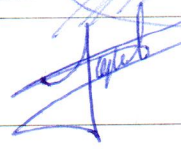
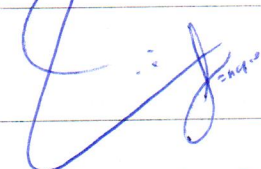
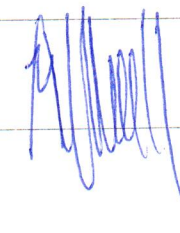
Para efectos de las medidas que se deben tomar por parte de los titulares de las dependencias centralizadas y descentralizadas de la Administración Pública, es importante tomar como referencia lo establecido en el Código de Ética de la Administración Pública Municipal de Manuel Doblado en el Capítulo V denominado Responsabilidades, donde enuncia la importancia de implementar acciones permanentes que favorezcan el comportamiento ético e íntegro de las personas servidoras públicas.

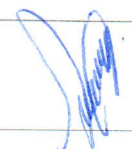
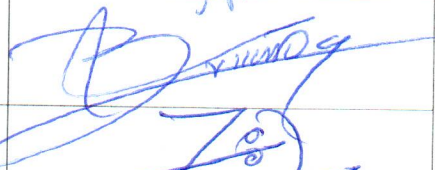
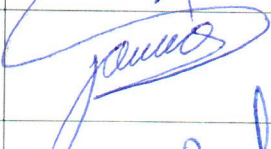
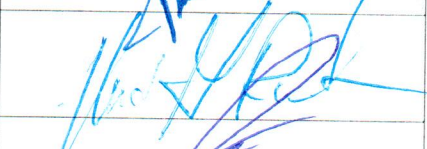
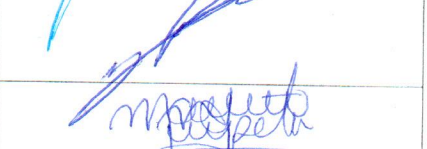
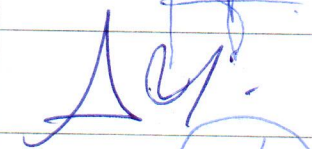
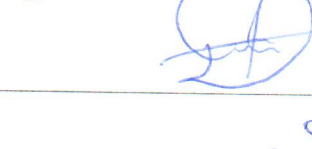
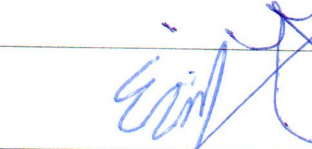
Dentro de las acciones deberán incluir la difusión y conocimiento de la ciudadanía, tanto el contenido simplificado del Código de Ética, como los medios por los cuales puede hacer de conocimiento el incumplimiento del mismo y a quiénes puede ir dirigida la queja o denuncia correspondiente.

Es deber de las unidades administrativas, el poder tener visible y accesible la información correspondiente para emitir quejas o denuncias por parte de los ciudadanos, por infracción del Código de Ética por parte de alguna persona servidora pública, así como la obligación de informar al ciudadano de dicha prerrogativa y derecho con el que cuenta.

Aunado a lo anterior, y a la evaluación que menciona el Código de Ética ya referido, deberá llevarse la estadística correspondiente respecto de quejas o denuncias recibidas y las acciones que se han efectuado a partir de ello.

Firmas de validación

NOMBRE Y CARGO	FIRMA
LIC. BLANCA HAYDEÉ PRECIADO PÉREZ PRESIDENTA MUNICIPAL	
LIC. ALAN LÓPEZ MARTÍNEZ SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO	
C.P. Y M.F. GRACIELA DEL ROSARIO LEÓN HERNÁNDEZ TESORERA MUNICIPAL	
MTRO. JESÚS MANUEL LÓPEZ SÁNCHEZ CONTRALOR MUNICIPAL	
ING. MELCHOR RUÍZ GONZÁLEZ JEFE DE GABINETE	
LIC. MARÍA GUADALUPE RAMÍREZ HINOJOS DIRECTORA DE ASUNTOS JURÍDICOS	
C. MARÍA DEL CARMEN GÓMEZ ESPINOZA DIRECTORA DE LA CASA DE LA CULTURA	
PSIC. JOSÉ MAURILIO SOLÍS PLASCENCIA DIRECTOR DE COMUDAJ	
L.D.G. JOSÉ CONTRERAS GÓMEZ DIRECTOR DE COMUNICACIÓN SOCIAL	
T.S.U. SERGIO DEL REGUFIO MARTÍNEZ CANCHOLA COORDINACIÓN DE MOVILIDAD Y TRÁNSITO	
TEC. MÓNICA DEL REFUGIO LEÓN CARRERA DIRECTORA DE DESARROLLO ECONÓMICO SUSTENTABLE Y TURISMO	Mónica León C. 
TEC. FELIPE DE JESÚS ESPINOZA PRECIADO DIRECTOR DE DESARROLLO RURAL	

LIC. SERGIO ULISES JIMÉNEZ PÉREZ DIRECTOR DE DESARROLLO SOCIAL	
TEC. FABIAN BRICEÑO GARCÍA DIRECTOR DE DESARROLLO URBANO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL	
C. CRESCENCIO FLORES LÓPEZ DIRECTOR DE ECOLOGÍA	
MTRA. CLAUDIA TAPIA LARA DIRECTORA DE EDUCACIÓN, ACCIÓN CÍVICA Y CULTURA	
LIC. JAIRO ALEJANDRO RÍOS MURILLO DIRECTOR DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL	
LIC. MARÍA GUADALUPE RODRÍGUEZ BECERRA DIRECTORA DE IMPUESTOS INMOBILIARIOS Y CATASTRO	
PSIC. BRENDA NAYELI MONJARÁS RODRÍGUEZ DIRECTORA DEL INSTITUTO DE LA MUJER DOBLADENSE	
ARQ. ROCÍO CASTILLO VÁZQUEZ DIRECTORA DE OBRAS PÚBLICAS	
MTRO. ARMANDO GABRIEL RANGEL TORRES DIRECTOR DE PLANEACIÓN	
C. MOISÉS PÉREZ SÁNCHEZ DIRECTOR DE PROTECCIÓN CIVIL	
PSIC. MARÍA GUADALUPE MONJARÁS MIRELES DIRECTORA DE SALUD MUNICIPAL	
C. SALVADOR M DEL CAMPO PEÑA DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS	
C. DANIEL LUNA LOZA DIRECTOR DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	
LIC. MARÍA SANJUANA YOLANDA HERRERA MURILLO DIRECTORA GENERAL DEL SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	
LIC. ESTHER NATHALY LEÓN MÉNDEZ DIRECTORA DEL SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA	