DOF: 03/09/2026

LINEAMIENTOS para la Implementación del Modelo Nacional de Atención Ciudadana.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Transformación Digital.- Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones.

LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO NACIONAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

MTRO. JOSÉ ANTONIO PEÑA MERINO, TITULAR DE LA AGENCIA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y TELECOMUNICACIONES, con fundamento en los artículos 25, último párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 26, fracción XXII, y 42 Ter, fracciones IX y XII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 2, fracción IV, 3, fracción XX, 8, 9, fracciones I, inciso d), XVII, XVIII, XX y XXI, 10, fracciones I y XVII, 17, párrafo primero, 97 y 105 de la Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos; 1 y 6, fracciones V, VIII y XVI, del Reglamento Interior de la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 25, último párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que, a fin de contribuir al desarrollo y bienestar de las personas, grupos, comunidades y sectores sociales y económicos, las autoridades de todos los órdenes de gobierno deberán implementar políticas públicas de simplificación administrativa y digitalización de trámites y servicios, buenas prácticas regulatorias, desarrollo y fortalecimiento de capacidades tecnológicas públicas y los demás objetivos que establezca la Ley Nacional.

Que el 28 de noviembre de 2024, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, en cuyos artículos 26, fracción XXII, y 42 Ter, fracciones IX y XII, y se crea la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones como una Dependencia del Poder Ejecutivo Federal competente para diseñar, regular, implementar y dirigir instrumentos, herramientas y mecanismos para la implementación del Modelo Integral de Atención Ciudadana, así como para emitir las normas, lineamientos, manuales, procedimientos y demás instrumentos análogos necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones.

Que el 24 de enero de 2025, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se expide el Reglamento de la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones; asimismo, el 3 de septiembre de 2025, se publicó en el mismo medio de difusión el Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del propio Reglamento. En dicha compilación normativa, en sus artículos 1 y 6, fracciones V, VIII y XVI, se establece que la persona titular de la Agencia cuenta con atribuciones indelegables para emitir las normas, lineamientos, políticas, criterios, manuales, procedimientos y demás instrumentos análogos necesarios para su implementación en las materias de competencia de dicha Dependencia, así como definir los instrumentos, herramientas y mecanismos para la implementación del Modelo Integral de Atención Ciudadana.

Que de conformidad con el artículo 3, párrafo primero, apartado A, fracción II, numeral 3 del Reglamento Interior de la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones, la persona titular, para el desahogo de los asuntos de su competencia se auxiliará de la Coordinación Nacional de Transformación Digital, así como de la Dirección General de Atención Ciudadana.

Que la Coordinación Nacional de Transformación Digital, conforme al artículo 13, fracciones XX, XXI, XXII, XXVII y XXIX, del citado Reglamento, tiene las atribuciones de administrar, controlar y supervisar, en el ámbito de su competencia, el Modelo Integral de Atención Ciudadana, definir y promover las estrategias para su operación, formular las líneas de trabajo interinstitucionales con las dependencias, sus órganos administrativos desconcentrados, y entidades de la Administración Pública Federal, así como vigilar y verificar su cumplimiento mediante los instrumentos, herramientas y mecanismos que para tal efecto esta defina y promueva.

Que la Dirección General de Atención Ciudadana, conforme a lo establecido en el artículo 16, fracciones I, II, III, V y VI, del Reglamento Interior de la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones, tiene las atribuciones de dirigir el Modelo Integral de Atención Ciudadana, así como proponer las políticas para la operación de los centros de Atención Ciudadana y dirigir las estrategias para su operación con la finalidad de brindar una atención unificada; coordinar y dirigir la integración de los centros de contacto para su homologación con el número único de contacto ciudadano; coordinar y dirigir el trabajo interinstitucional para la operación del Modelo Integral de Atención Ciudadana; así como requerir cualquier información que sea necesaria para que el Centro de Atención para el Bienestar brinde los servicios de Atención Ciudadana, todo lo anterior, en coordinación con las dependencias, sus órganos administrativos desconcentrados, y entidades de la Administración Pública Federal.

Que el 16 de julio de 2025, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, la Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos, la cual tiene entre sus objetivos, conforme al artículo 2, fracciones IV y IX, habilitar el Modelo Nacional de Atención Ciudadana, así como establecer las obligaciones de las autoridades de los tres órdenes de gobierno para garantizar el cumplimiento de los objetivos de dicha Ley.

Que conforme a los artículos 3, fracción XX, y 97 de la Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos, el Modelo Nacional de Atención Ciudadana es el conjunto de principios, criterios y acciones de observancia obligatoria para los Sujetos Obligados, que tiene por objeto estandarizar la atención de solicitudes, orientación, asesoría o acompañamiento en trámites y servicios, bajo procesos eficientes, simplificados, unificados, de calidad y resolutivos para las personas.

Que de acuerdo con los artículos 8, 9, fracciones I, inciso d), y XVII, 10, fracciones XVII y XVIII, de la Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos, corresponde a la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones, como Autoridad Nacional de Simplificación y Digitalización, emitir las políticas, lineamientos, reglas, manuales y demás instrumentos jurídicos

análogos para el logro de los objetivos de la Ley; la implementación, supervisión y evaluación del Modelo Nacional de Atención Ciudadana; así como operar el Centro de Atención para el Bienestar y el número único de contacto ciudadano.

Que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 9, fracción XVII, 17 y Décimo Transitorio, de la Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos, la Autoridad Nacional de Simplificación y Digitalización emitirá los Lineamientos para la implementación del Modelo Nacional de Atención Ciudadana, por lo que he tenido a bien expedir los siguientes:

LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO NACIONAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

TÍTULO PRIMERO

DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I

DEL OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1. Los presentes Lineamientos son de aplicación nacional y observancia obligatoria para los Sujetos Obligados de los tres órdenes de gobierno, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos.

Las presentes disposiciones tienen por objeto establecer las bases generales para la implementación del Modelo Nacional de Atención Ciudadana, en términos del artículo 97 de la Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos.

Quedan exceptuados de la aplicación de estos Lineamientos las audiencias públicas del Poder Ejecutivo, dependencias, órganos desconcentrados y entidades de la Administración Pública Federal, Estatal, Municipal y demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, entendidas como las acciones y espacios de captación de demanda ciudadana de manera presencial con la asistencia de las personas titulares, o sus representantes, las cuales atienden directamente a la ciudadanía de manera individual o grupal.

Artículo 2. El Modelo Nacional de Atención Ciudadana es el conjunto de herramientas, principios, criterios y acciones de observancia obligatoria para los Sujetos Obligados de los tres órdenes de gobierno, que tiene por objeto estandarizar la atención de solicitudes, orientación, asesoría o acompañamiento en Trámites y Servicios, bajo procesos eficientes, simplificados, unificados, de calidad y resolutivos para las personas.

Artículo 3. Además de las definiciones previstas en la Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos, para efectos de los presentes Lineamientos se entenderá por:

I. Agente de Atención Ciudadana: persona que brinda Atención Ciudadana de manera directa a través de cualquier canal;

II. Ajustes razonables: aquellas medidas y adaptaciones necesarias y adecuadas a la infraestructura y servicios, cuando así se requiera, con el fin de garantizar a todas las personas el ejercicio y goce de derechos humanos en condiciones de igualdad sustantiva y sin discriminación;

III. Autoridad Nacional: Autoridad Nacional de Simplificación y Digitalización;

IV. Autoridades Locales: Autoridades Locales de Simplificación y Digitalización;

V. Ley: Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos;

VI. Lineamientos: Lineamientos para la Implementación del Modelo Nacional de Atención Ciudadana, y

VII. MONAC: Modelo Nacional de Atención Ciudadana.

Artículo 4. A falta de disposición expresa en la Ley y en los presentes Lineamientos, en lo que corresponda, se aplicarán de forma supletoria las disposiciones establecidas en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y el Código Nacional de Procedimientos Civiles y Familiares.

Artículo 5. Cuando los plazos fijados por estos Lineamientos sean señalados en días, se entenderán como hábiles.

Artículo 6. La interpretación de los presentes Lineamientos, para efectos administrativos, así como la resolución de los casos no previstos en los mismos, corresponderá a la Autoridad Nacional, a través de la Coordinación Nacional de Transformación Digital.

CAPÍTULO II

DE LOS PRINCIPIOS Y CRITERIOS DEL MODELO NACIONAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

Artículo 7. Además de los principios previstos en el artículo 6 de la Ley, en todo servicio de Atención Ciudadana, los Sujetos Obligados deberán observar los siguientes:

I. Agilidad: Brindar atención a la solicitud y gestión de Trámites y Servicios con la mayor celeridad posible;

II. Calidad: Proporcionar los elementos indispensables para la atención del Trámite o Servicio a las personas, a través de la excelencia en el servicio;

III. Respeto: Tratar a las personas de manera cálida y amable, siempre en un sentido empático;

IV. Eficacia: Dar respuesta a las solicitudes recibidas en tiempo, proporcionando la información necesaria para la gestión de Trámites o Servicios;

V. Eficiencia: Otorgar una atención de calidad con el menor uso de recursos posible;

VI. **Trato digno:** Brindar los servicios de Atención Ciudadana respetando, en todo momento, la dignidad, integridad, derechos y libertades fundamentales de toda persona, y

VII. **Inclusión:** Garantizar que todas las personas sean atendidas de manera equitativa y sin discriminación, eliminando cualquier mecanismo de exclusión.

Artículo 8. Los Sujetos Obligados deberán observar los siguientes criterios de Atención Ciudadana:

I. Habilitar diversos canales de Atención Ciudadana;

II. Garantizar la atención de todas las personas que presenten una solicitud o queja;

III. Implementar protocolos diferenciados de servicios de Atención Ciudadana, de acuerdo a los Trámites, Servicios, materias, asuntos o temas sobre los que se brinda la Atención Ciudadana;

IV. Contar con infraestructura, herramientas, mecanismos y protocolos necesarios para la atención a grupos de atención prioritaria, conforme a la disponibilidad de recursos;

V. Difundir información necesaria y suficiente para que la gestión, atención y resolución de solicitudes y quejas se realicen de forma oportuna;

VI. Brindar atención y orientación a las personas a través de información clara, accesible y comprensible;

VII. Implementar estrategias para la evaluación y mejora continua de los servicios de Atención Ciudadana;

VIII. Procurar el uso de herramientas y mecanismos orientados a innovar en los servicios de Atención Ciudadana, conforme a la disponibilidad de recursos;

IX. Implementar mecanismos accesibles que permitan conocer la opinión de las personas respecto a la Atención Ciudadana recibida;

X. Brindar un trato equitativo e igualitario a todas las personas;

XI. Brindar servicios de Atención Ciudadana de manera gratuita en cualquier canal establecido para tal efecto;

XII. Implementar sistemas de seguimiento, medición y control de los servicios de Atención Ciudadana, y

XIII. Los demás criterios que, en su caso, dispongan la Autoridad Nacional y las Autoridades Locales, según resulten competentes, o bien, el propio Sujeto Obligado que cuente con un canal de atención.

Artículo 9. Los Sujetos Obligados deberán procurar que la Atención Ciudadana permita brindar un servicio eficiente conforme a las características siguientes:

I. La interoperabilidad entre los distintos canales de atención;

II. La continuidad en caso de cambiar de canal de atención, sin pérdida de información ni reinicio del proceso;

III. La integración y disponibilidad de la información que evite repetir datos o información previamente proporcionada;

IV. La trazabilidad de las quejas, solicitudes o demandas de las personas;

V. La accesibilidad universal de los servicios en condiciones equitativas para todas las personas, sin importar su condición física, social o tecnológica;

VI. La implementación de los protocolos de Atención Ciudadana bajo los mismos estándares y calidad, con independencia del canal de que se trate, y

VII. Las demás obligaciones que, en su caso, dispongan la Autoridad Nacional y las Autoridades Locales que resulten competentes.

CAPÍTULO III

DE LAS AUTORIDADES

Artículo 10. La Autoridad Nacional será la responsable, en el ámbito federal y en lo nacional, de implementar, supervisar y vigilar la aplicación de los presentes Lineamientos, en el ámbito de su competencia.

Artículo 11. Además de las atribuciones conferidas en la Ley, para los efectos de los presentes Lineamientos, la Autoridad Nacional será responsable:

A. A nivel nacional:

I. Requerir a las Autoridades Locales la implementación del MONAC o acciones de Atención Ciudadana;

II. Solicitar a las Autoridades Locales información para determinar el grado de cumplimiento del MONAC;

III. Monitorear y evaluar el cumplimiento del MONAC;

IV. Establecer acuerdos y convenios con las Autoridades Locales para determinar acciones y habilitar plataformas que permitan cumplir con las obligaciones de Atención Ciudadana previstas en la Ley, los presentes Lineamientos y demás disposiciones aplicables en la materia;

V. Establecer Modelos Homologados de Atención Ciudadana en diversas materias, en coordinación con otros Sujetos Obligados y Autoridades Locales, y

VI. Las demás responsabilidades que, en el ámbito de su competencia, le sean asignadas por las disposiciones que resulten aplicables.

B. A nivel federal:

I. Requerir a los Sujetos Obligados del ámbito federal información sobre el cumplimiento del MONAC;

II. Requerir a los Sujetos Obligados del ámbito federal la implementación de acciones para la Atención Ciudadana;

III. Habilitar y administrar las plataformas que permitan a los Sujetos Obligados de la Administración Pública Federal cumplir con las obligaciones previstas en el MONAC;

IV. Conocer y resolver sobre las solicitudes de autorización para la no integración de un canal telefónico o digital al medio único de contacto federal, conforme al procedimiento establecido en los presentes Lineamientos;

V. Requerir a los Sujetos Obligados la integración de canales de atención telefónica o digital al medio único de contacto federal;

VI. Evaluar el cumplimiento del MONAC por parte de los Sujetos Obligados del ámbito federal; solicitar la información y autoevaluaciones que se requieran para tal fin; realizar evaluaciones; emitir los informes correspondientes y solicitar acciones de corrección y mejora;

VII. Establecer Modelos Homologados de Atención Ciudadana en diversas materias, en coordinación con otros Sujetos Obligados, y

VIII. Las demás responsabilidades que en el ámbito de su competencia le sean asignadas por las disposiciones que resulten aplicables.

Artículo 12. Las Autoridades Locales serán las responsables de dirigir y vigilar la aplicación de los presentes Lineamientos en sus respectivos ámbitos de competencia, para lo cual actuarán en coordinación con la Autoridad Nacional en la implementación del MONAC.

Artículo 13. Además de las atribuciones conferidas en la Ley, para los efectos de los presentes Lineamientos, las Autoridades Locales serán responsables de:

I. Requerir a los Sujetos Obligados de su ámbito de competencia información sobre el cumplimiento del MONAC;

II. Requerir a los Sujetos Obligados de su ámbito de competencia la implementación de acciones para la Atención Ciudadana;

III. Requerir a los Sujetos Obligados la integración de canales de atención telefónica o digital al medio único de contacto local;

IV. Conocer y resolver sobre las solicitudes de autorización para la no integración de un canal telefónico o digital al medio único de contacto local, conforme al procedimiento establecido en los presentes Lineamientos;

V. Habilitar y administrar las plataformas a través de las cuales los Sujetos Obligados de sus respectivos órdenes de gobierno deberán gestionar los procedimientos asociados al MONAC;

VI. Remitir un informe de cumplimiento del MONAC a la Autoridad Nacional, de conformidad con lo que se establezca en los presentes Lineamientos;

VII. Evaluar el cumplimiento del MONAC por parte de los Sujetos Obligados del ámbito de su competencia; solicitar la información y autoevaluaciones que se requieran para tal fin; realizar evaluaciones; emitir los informes correspondientes y solicitar acciones de corrección y mejora;

VIII. Establecer acuerdos y convenios con la Autoridad Nacional para determinar acciones y habilitar plataformas que permitan cumplir con las obligaciones de Atención Ciudadana previstas en la Ley, los presentes Lineamientos y demás disposiciones aplicables en la materia, y

IX. Las demás responsabilidades que en el ámbito de su competencia le sean asignadas por las disposiciones que resulten aplicables.

Artículo 14. En cumplimiento al artículo 107 de la Ley, a más tardar el 31 de enero de cada año, las Autoridades Locales deberán remitir un informe de cumplimiento del MONAC a la Autoridad Nacional, con la finalidad de que ésta pueda realizar una evaluación general de la implementación del Modelo.

Artículo 15. Los Enlaces de Simplificación y Digitalización tendrán las funciones señaladas en la Ley, los presentes Lineamientos y demás disposiciones aplicables en materia de Atención Ciudadana, para la implementación del MONAC.

TÍTULO SEGUNDO

DE LA ATENCIÓN CIUDADANA

CAPÍTULO I

DE LOS CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA

Artículo 16. Se consideran canales presenciales de Atención Ciudadana los siguientes:

I. Oficinas de Atención Ciudadana, serán considerados los espacios físicos ubicados en las instalaciones de los Sujetos Obligados o de terceros;

II. Módulos de Atención Ciudadana, serán considerados como los espacios físicos ubicados fuera de las oficinas de los Sujetos Obligados, los cuales podrán ser propios, arrendados o facilitados por otro Sujeto Obligado o terceros;

III. Áreas móviles de Atención Ciudadana, serán considerados como los espacios de trabajo no fijos, ni permanentes, que los Sujetos Obligados habilitan para brindar servicios a las personas de manera presencial, a través de vehículos, stands, módulos, o cualquier otro similar que se habilite para tal efecto, o

IV. Cualquier otro canal similar o análogo habilitado para brindar de manera presencial servicios de Atención Ciudadana, previamente aprobado por la Autoridad Nacional o las Autoridades Locales, según corresponda, de conformidad con el artículo 19 de los presentes Lineamientos.

Artículo 17. Se consideran canales telefónicos de Atención Ciudadana los siguientes:

I. Líneas telefónicas;

II. Centros telefónicos, o

III. Cualquier otro similar o análogo de voz habilitado para brindar de manera telefónica servicios de Atención Ciudadana, previamente aprobado por la Autoridad Nacional o las Autoridades Locales, según corresponda, de conformidad con el artículo 19 de los presentes Lineamientos.

Artículo 18. Se consideran canales digitales de Atención Ciudadana los siguientes:

I. Plataformas para la Atención Ciudadana alojadas en las páginas de internet oficiales de los Sujetos Obligados;

II. Aplicaciones móviles;

III. Direcciones de correo electrónico destinados a la Atención Ciudadana;

IV. Redes sociales destinadas a la Atención Ciudadana;

V. Chatbot automatizado;

VI. Aplicaciones que permitan la interacción entre un Agente de Atención Ciudadana y la persona por chat o videoconferencia;

VII. Kioscos interactivos;

VIII. Servicios de mensajería instantánea de texto, o

IX. Cualquier otro canal similar o análogo habilitado para brindar de manera digital servicios de Atención Ciudadana, previamente aprobado por la Autoridad Nacional o las Autoridades Locales, según corresponda, de conformidad con el artículo 19 de los presentes Lineamientos.

Artículo 19. En caso de que los Sujetos Obligados determinen habilitar cualquier otro canal de Atención Ciudadana que no se encuentre considerado en los presentes Lineamientos y demás disposiciones aplicables, deberán notificarlo a la Autoridad Nacional o la Autoridad Local, según corresponda para su aprobación, observando lo previsto en el Capítulo VII, Título Segundo de estos Lineamientos. El canal deberá cumplir con los requisitos previstos en los artículos 20, 21, 22, 23, 24 y 25 de los presentes Lineamientos, atendiendo a la modalidad del canal de que se trate.

CAPÍTULO II

DE LOS REQUISITOS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA

Artículo 20. Para la habilitación de cualquier canal de Atención Ciudadana los Sujetos Obligados deberán observar lo siguiente:

I. Cumplir con los horarios de Atención Ciudadana establecidos por los Sujetos Obligados. En los canales telefónicos y digitales, se procurará la disponibilidad continua de veinticuatro horas al día los siete días de la semana de los trescientos sesenta y cinco días del año;

II. Prever el número suficiente de Agentes de Atención Ciudadana y de supervisores, para atender a las personas u operar los canales a que se refieren los presentes Lineamientos, según corresponda, en función de la demanda ciudadana;

III. Asignar y distribuir a los Agentes de Atención Ciudadana y supervisores en los turnos que corresponda, en función de los horarios de atención y demanda ciudadana;

IV. Establecer infraestructura física adecuada o soluciones tecnológicas, según corresponda conforme a la disponibilidad de recursos, así como protocolos para la atención a grupos de atención prioritaria;

V. Contar con mecanismos de control de gestión que permitan registrar los asuntos atendidos y administrar la información, así como dar seguimiento oportuno a los asuntos a fin de brindar Atención Ciudadana de manera eficiente, de calidad y de manera ordenada;

VI. Establecer mecanismos para asegurar el cumplimiento de los principios y deberes en materia de protección de datos personales, garantizando la puesta a disposición del aviso de privacidad previo al tratamiento de los datos personales de conformidad con las disposiciones aplicables en materia de protección de datos personales;

VII. Establecer los protocolos de atención que deberá observar el personal, los Agentes de Atención Ciudadana y supervisores;

VIII. Destinar el mobiliario adecuado para uso del personal, de los Agentes de Atención Ciudadana y de los supervisores, según corresponda conforme a la disponibilidad de recursos;

IX. Dar cumplimiento al Manual de Identidad Gráfica de las Áreas de Atención Ciudadana que resulte aplicable conforme al ámbito de competencia respectivo;

X. Contar con el material, equipo de cómputo y herramientas tecnológicas y de trabajo necesarias para brindar la Atención Ciudadana, a través de cualquier canal previsto en los presentes Lineamientos y demás disposiciones que resulten aplicables, conforme a la disponibilidad de recursos;

XI. Colocar en un lugar visible e informar de manera expresa y directa los medios, a través de los cuales cualquier persona podrá presentar quejas relacionadas con la atención recibida, o bien, disponer de mecanismos que permitan presentar dichas quejas;

XII. Procurar que los canales cuenten con la infraestructura adecuada en función del número y tipo de personas que serán atendidas;

XIII. Implementar la señalización adecuada atendiendo a las características del canal de Atención Ciudadana de que se trate, evitando, en todo momento, la contaminación visual;

XIV. Procurar que los canales cuenten con Agentes de Atención Ciudadana que hablen lenguas indígenas, extranjeras, de señas mexicana, u otra medida que sea necesaria para otorgar atención de manera incluyente. En su caso, los Sujetos Obligados podrán establecer convenios de colaboración u otros instrumentos jurídicos con las autoridades e instituciones competentes para brindar estos servicios;

XV. Contar con protocolos que permitan cubrir ausencias, roles de turnos u otros similares de los Agentes de Atención Ciudadana y de los supervisores, y

XVI. Los demás requisitos que, en su caso, dispongan la Autoridad Nacional y las Autoridades Locales competentes.

Artículo 21. En la habilitación de canales presenciales de Atención Ciudadana, además de lo previsto en el artículo 20 de los presentes Lineamientos, se deberá observar lo siguiente:

I. Delimitar y señalizar el espacio físico destinado a la Atención Ciudadana;

II. Prever un espacio para recepción, informes generales u orientación;

III. Preparar un espacio para la recepción de documentos, en caso de que resulte aplicable;

IV. Habilitar equipos de cómputo con acceso a internet, escáner e impresora, para el uso controlado del público, siempre que se cuente con los recursos para ello;

V. Definir un área de espera con mobiliario adecuado;

VI. Prever un área de archivo el cual se encuentre fuera de la vista de las personas;

VII. Contar con la infraestructura física adecuada y segura de acuerdo con el número y características de las personas que serán atendidas, conforme a la disponibilidad de recursos;

VIII. Promover los ajustes razonables necesarios para contar con instalaciones y espacios diseñados para garantizar el goce y ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y la movilidad de las personas con discapacidad, siempre que se cuente con los recursos para ello;

IX. Contar con señalamientos relacionados con protección civil, sanitarios, informativos u otros;

X. Tener disponible el Catálogo Único de Trámites, Servicios y materias sobre las que se brinda atención u orientación en su modalidad presencial, con los requisitos aplicables para cualquier persona, así como sus costos en su caso;

XI. Tener en un lugar visible el aviso de privacidad de conformidad con la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y demás disposiciones que resulten aplicables;

XII. Tener en un lugar visible el número del medio único de contacto federal **079** o el que corresponda a la Entidad, el Municipio o la demarcación territorial de la Ciudad de México, con el señalamiento de que en dicho número se podrán reportar quejas de la atención brindada, la negación del servicio o actos de corrupción, estos últimos, con independencia de otros canales establecidos para tal efecto;

XIII. Prever áreas de servicios que, en su caso, se requieran como caja de recaudación, servicios generales, módulo del órgano interno de control, contraloría o instancias equivalentes, según lo permitan los espacios físicos y la disponibilidad de recursos, y

XIV. Los demás requisitos que, en su caso, dispongan la Autoridad Nacional y las Autoridades Locales competentes.

Artículo 22. En la habilitación de canales telefónicos y digitales de Atención Ciudadana, además de lo previsto en el artículo 20 de estos Lineamientos, se deberá observar lo siguiente:

I. Informar a las personas cuando están siendo atendidas por sistemas automatizados cuando resulte aplicable;

II. Informar a las personas sobre la ubicación, horarios y demás datos necesarios de los canales presenciales para que acudan cuando sea requerido, de conformidad con los Trámites, Servicios, materias, asuntos o temas que estén gestionando;

III. Informar a la persona el canal de atención adecuado, cuando el utilizado no corresponda a su solicitud;

IV. Contar con mecanismos que permitan la grabación de llamadas o almacenamiento de interacciones, para fines de calidad de los servicios o de cualquier tipo de responsabilidad, lo cual deberá hacerse del conocimiento de la persona con la que se sostiene la llamada o interacción, y

V. Los demás requisitos que, en su caso, dispongan la Autoridad Nacional y las Autoridades Locales, según corresponda.

Artículo 23. Los canales de Atención Ciudadana deberán contar con la infraestructura necesaria para brindar atención prioritaria, en el menor tiempo posible, a personas pertenecientes a grupos de atención prioritaria, entre ellas:

I. Personas con discapacidad;

II. Adultas mayores;

III. Mujeres embarazadas;

IV. Menores de edad, o

V. Los demás grupos de atención prioritaria previstos en las disposiciones aplicables en materia de derechos humanos.

Los canales de Atención Ciudadana deberán contar con protocolos que permitan garantizar condiciones de igualdad y con perspectiva de derechos humanos.

Artículo 24. Para garantizar la eficiencia, accesibilidad, trato digno, resultados efectivos e información con calidad, los Sujetos Obligados deberán incorporar en sus servicios de Atención Ciudadana lo siguiente:

I. Protocolos de Atención Ciudadana, entendidos como el conjunto de normas, pasos y buenas prácticas que orientan a los Agentes de Atención Ciudadana y supervisores sobre la manera de atender a las personas de forma eficiente, cordial y resolutiva, los cuales podrán ser generales o especializados en función de los Trámites, Servicios o materias sobre las que se brinda atención u orientación al público objetivo;

II. Materiales de apoyo como manuales, guías, cursos, documentos o cualquier otro, en formato físico o digital, con el fin de facilitar y mejorar la Atención Ciudadana, así como los procesos de inducción, capacitación, actualización o conocimiento de buenas prácticas en la materia;

III. Mecanismos de quejas y sugerencias mediante los cuales las personas podrán expresar sus inconformidades o recomendaciones respecto a la atención recibida, el desempeño de los Agentes de Atención Ciudadana y supervisores, la calidad de la atención, entre otras cuestiones;

IV. Sistemas de gestión de calidad, entendidos como un conjunto estructurado de políticas, procesos, procedimientos e indicadores para asegurar que la Atención Ciudadana cumple consistentemente con los protocolos de atención y las disposiciones aplicables, y

V. Dependiendo de la disponibilidad de recursos, sistemas tecnológicos y de información que faciliten:

a. La disponibilidad de los servicios de atención de manera continua y en múltiples canales;

b. La recepción, gestión y resolución de las interacciones ciudadanas;

c. La reducción de los tiempos de respuesta;

d. La simplificación de los procesos operativos relacionados con los servicios de Atención Ciudadana;

e. La conectividad e interoperabilidad de sus plataformas y bases de datos, y

f. El uso de plataformas interoperables para la gestión coordinada en los tres órdenes de gobierno.

La Autoridad Nacional y las Autoridades Locales, según corresponda, podrán elaborar o desarrollar cualquiera de estas herramientas y determinar su obligatoriedad para los Sujetos Obligados.

Con relación a la fracción IV del presente artículo, la Autoridad Nacional y las Autoridades Locales podrán establecer criterios de calidad, con los indicadores mínimos que se deberán desarrollar para medir el desempeño, eficiencia y calidad de la Atención Ciudadana.

Artículo 25. La identidad gráfica y la imagen institucional de los canales de Atención Ciudadana se regirán conforme a lo establecido en el manual de identidad gráfica vigente, que tendrá como objetivo dar una imagen homogénea del espacio físico, digital y electrónico, para que las personas puedan reconocer e identificar con facilidad los canales de Atención Ciudadana.

CAPÍTULO III

DE LOS MEDIOS ÚNICOS DE CONTACTO

Artículo 26. El Poder Ejecutivo Federal y de las entidades federativas deberán contar con medios únicos de contacto para brindar información, orientación, soluciones de primer nivel sobre Trámites, Servicios u otras materias de la Administración Pública Federal o Estatal, según corresponda; recibir, canalizar y dar seguimiento a quejas vinculadas con los mismos, en el ámbito de sus respectivas competencias.

Estos medios únicos de contacto procurarán integrar los canales de atención telefónica y digital de los Sujetos Obligados del orden de gobierno que corresponda, para lo cual, la Autoridad Nacional y las Autoridades Locales deberán elaborar un programa de integración de canales telefónicos y digitales de los Sujetos Obligados al medio único de contacto, de manera anual, el cual deberá contener, al menos, la siguiente información:

I. La dependencia, órgano desconcentrado y entidad de la Administración Pública Federal, Estatal, Municipal y demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, según corresponda, al que corresponden los canales de Atención

Ciudadana al medio único de contacto competente;

II. Los canales de Atención Ciudadana, en su modalidad telefónica o digital, que serán integrados al medio único de contacto que corresponda;

III. La información relacionada con la volumetría promedio del año inmediato anterior por cada canal de Atención Ciudadana, en su modalidad telefónica o digital, que se pretende integrar al medio único de contacto;

IV. La fecha prevista de integración del canal de Atención Ciudadana, en su modalidad telefónica o digital, y

V. La demás información que determinen la Autoridad Nacional y las Autoridades Locales según corresponda.

Artículo 27. En los casos en que los Sujetos Obligados requieran conservar bajo su operación un canal de Atención Ciudadana telefónica o digital deberán presentar una solicitud de autorización con al menos la siguiente información:

I. Formato autorizado para tal efecto por la Autoridad Nacional o la Autoridad Local correspondiente;

II. Documentales que acrediten el cumplimiento de los requisitos establecidos en los artículos 20, 22, 23, 24 y 25 de los presentes Lineamientos;

III. La justificación fundada y motivada, para no integrar el canal telefónico o digital al medio único de contacto conformidad con el artículo anterior, y

IV. Cualquier otra que determine la Autoridad Nacional o la Autoridad Local correspondiente.

Tratándose de la fracción III del presente artículo, el Sujeto Obligado deberá elaborar la justificación o motivo por el cual, a su consideración no debería integrar su canal de Atención Ciudadana, en su modalidad telefónica o digital, al medio único de contacto tomando en cuenta la especialidad técnica de los servicios brindados; el perfil de las personas usuarias; el volumen de la demanda y atenciones brindadas; los medios, herramientas o sistemas especializados y necesarios para brindar atención; los costos específicos; la suficiencia presupuestaria; las acciones de capacitación y entrenamientos requeridas; los perfiles específicos y especializados de los Agentes de Atención Ciudadana y supervisores y cualquier otra información que el Sujeto Obligado considere hacer del conocimiento de la Autoridad Nacional o la Autoridad Local competente.

El canal telefónico o digital que no se pretenda integrar al medio único que conlleve la contratación de servicios tercerizados y que impliquen la adquisición o contratación de servicios, equipo o infraestructura tecnológica, de manera adicional, deberá contar con la autorización de la Autoridad Nacional o la Autoridad Local que corresponda, según lo establezca la normativa aplicable.

La solicitud a la que refiere el presente artículo la deberán presentar los Sujetos Obligados en un plazo no mayor a los quince días posteriores a la notificación del inicio del plan de integración que haya realizado la Autoridad Nacional o la Autoridad Local competente.

Artículo 28. En caso de que la solicitud a que se refiere el artículo anterior de los presentes Lineamientos no contenga información suficiente o no cumpla con los requisitos enlistados en el aludido artículo, la Autoridad Nacional o la Autoridad Local competente podrá prevenir al Sujeto Obligado para que aclare, precise o modifique su información, dentro de los diez días siguientes a la fecha de la recepción de la solicitud de autorización.

El Sujeto Obligado contará con un plazo no mayor a diez días, para desahogar la prevención contados a partir del día siguiente de recibir el requerimiento de la Autoridad Nacional o la Autoridad Local competente, para atender lo que resulte conducente.

En caso de que el Sujeto Obligado no desahogue el requerimiento de información en el plazo señalado en el párrafo anterior, la solicitud de autorización será desechada y se dejará a salvo el derecho del Sujeto Obligado para realizar nuevamente la solicitud correspondiente.

El requerimiento de información tendrá el efecto de interrumpir el plazo que tiene la Autoridad Nacional o la Autoridad Local competente para emitir su determinación, por lo que continuará computándose a partir del día siguiente a su desahogo.

Artículo 29. La Autoridad Nacional o la Autoridad Local competente deberá emitir su determinación en un plazo que no podrá exceder de treinta días, contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.

En caso de que la Autoridad Nacional o la Autoridad Local competente no emita su determinación en el plazo señalado, se entenderá que no fue autorizado el canal de Atención Ciudadana, en su modalidad telefónica o digital, que se pretende habilitar de manera independiente al medio único de contacto que corresponda.

Artículo 30. La Autoridad Nacional o las Autoridades Locales deberán difundir por medios accesibles a la población el número telefónico, correo electrónico, cuentas en redes sociales, entre otros, del medio único de contacto que administre en los portales de internet de los Sujetos Obligados del orden de gobierno que corresponda, a fin de que las personas lo conozcan e identifiquen como el medio de contacto para situaciones de no emergencia.

La Autoridad Nacional o las Autoridades Locales deberán dar la mayor difusión posible al medio único de contacto que administren y los servicios que ofrece, a través de los medios de comunicación institucionales y los que determinen procedentes.

Artículo 31. La Autoridad Nacional será responsable de operar el medio único de contacto del Poder Ejecutivo Federal, **079**, al que se deberán integrar los canales telefónicos y digitales administrados por las dependencias, entidades y órganos desconcentrados de la Administración Pública Federal.

Artículo 32. El medio único de contacto federal **079** deberá brindar información, orientación, soluciones de primer nivel y seguimiento sobre Trámites, Servicios u otras materias de la Administración Pública Federal, asimismo, captará y canalizará quejas vinculadas con los mismos y operará campañas especiales y servicios integrales que determine la Autoridad Nacional, a consideración propia o a solicitud y con acuerdo de los Sujetos Obligados.

Artículo 33. El medio único de contacto federal **079** brindará sus servicios, a través de multicanales, de conformidad con las disposiciones previstas en los presentes Lineamientos y demás disposiciones aplicables, las veinticuatro horas del día los trescientos sesenta y cinco días del año.

CAPÍTULO IV

DE LA LÍNEA ESPECIALIZADA EN TRÁMITES Y SERVICIOS

Artículo 34. La Autoridad Nacional y las Autoridades Locales, en el ámbito de su competencia, desarrollarán e implementarán en los medios únicos de contacto, una línea especializada en Trámites y Servicios que operará con un protocolo de atención que contemplará, al menos, la atención a requerimientos de información, la orientación, la recepción y el seguimiento de quejas o requerimientos presentados por las personas usuarias.

Esta línea deberá contemplar un mecanismo de atención a las personas que requieran apoyo o presentar una queja en el momento en que estén siendo atendidas en un canal de Atención Ciudadana presencial, a fin de que el personal del medio único de contacto pueda establecer comunicación con el Sujeto Obligado competente para la solución correspondiente.

Artículo 35. Para la operación de la línea especializada en Trámites y Servicios, los Sujetos Obligados deberán designar uno o varios Responsables que tengan la capacidad operativa, técnica y de gestión y decisión para resolver las quejas, peticiones y requerimientos que presenten las personas a través de la línea especializada en Trámites y Servicios, conforme al protocolo establecido.

Los Sujetos Obligados podrán designar una persona como Responsable por cada canal de Atención Ciudadana a su cargo, o bien, deberán designar como Responsables a aquellas personas que gestionen u operen directamente los Trámites o Servicios que ofrezca el Sujeto Obligado.

Las personas designadas como Responsables por el Sujeto Obligado podrán atender más de un canal de Atención Ciudadana, Trámite o Servicio, siempre y cuando cuente con la capacidad a que se refiere el primer párrafo de este artículo.

La Autoridad Nacional y las Autoridad Local, en el ámbito de su competencia, solicitarán a los Sujetos Obligados la designación de los Responsables, así como los datos de contacto respectivos para la operación de la línea especializada conforme al mecanismo que determinen, respectivamente.

Los Sujetos Obligados deberán notificar a la Autoridad Nacional o la Autoridad Local competente cualquier modificación o actualización de las personas designadas como Responsables en la línea especializada en Trámites y Servicios, dentro de los tres días contados a partir del día siguiente en que ocurra la actualización correspondiente, a través del mecanismo que determine la Autoridad Nacional o la Autoridad Local competentes.

Artículo 36. Los Sujetos Obligados serán los responsables de atender y resolver los asuntos que les sean canalizados a través de la línea especializada en Trámites y Servicios, para lo cual deberán observar lo siguiente:

I. Cumplir con los plazos señalados en el protocolo de la línea;

II. Asegurar que todos los asuntos tengan una atención y, en su caso, solución, con especial cuidado en asuntos vinculados con población de grupos de atención prioritaria;

III. Solicitar el cierre de los asuntos una vez que sean resueltos y atendidos, conforme al protocolo de la línea y aportando las evidencias y documentación que demuestren la atención y conclusión de los asuntos, y

IV. Cualquier otra que determine la Autoridad Nacional o la Autoridad Local, según corresponda, o que prevea el protocolo de la línea.

CAPÍTULO V

DEL PERSONAL DE LAS ÁREAS DE ATENCIÓN CIUDADANA

Artículo 37. El proceso de reclutamiento, evaluación, selección y contratación del personal de Atención Ciudadana de cada Sujeto Obligado estará a su cargo, de conformidad con sus normas, políticas y procedimientos institucionales que resulten aplicables y deberá cumplir con lo previsto en los presentes Lineamientos; en tanto que los procesos correspondientes al personal de los medios únicos de contacto estará a cargo de la Autoridad Nacional y las Autoridades Locales.

Artículo 38. El personal que brinde servicios de Atención Ciudadana deberá cumplir al menos con los siguientes requisitos:

I. Certificado de educación media superior, carrera técnica o nivel superior. En el caso de líneas especializadas que requieran un perfil profesional, como abogados, médicos, psicólogos, entre otros, el personal deberá contar con los requisitos profesionales que establezca la normativa aplicable;

II. Experiencia laboral en puestos afines de, al menos, seis meses;

III. Habilidades de manejo de paquetería ofimática e internet;

IV. Buena redacción y ortografía para canales digitales;

V. Actitud de servicio para brindar atención al público, y

VI. Facilidad de comunicación oral o escrita.

En aquellos casos en que la persona aspirante no cuente con el nivel escolar mínimo requerido, se podrá subsanar este requisito cuando la persona tenga, al menos, dos años de experiencia comprobable realizando actividades relacionadas con la Atención Ciudadana.

Lo previsto en el párrafo anterior, no será aplicable al personal adscrito a líneas especializadas, el cual deberá acreditar los requisitos profesionales que resulten exigibles conforme a la normatividad aplicable.

La compensación de experiencia por perfil escolar no deberá, en ningún caso, omitir los procesos de evaluación para el ingreso de personal a los servicios de Atención Ciudadana que resulten aplicables.

Artículo 39. En el proceso de selección y reclutamiento de las personas aspirantes a ocupar cargos en los servicios de Atención Ciudadana, los Sujetos Obligados, la Autoridad Nacional y las Autoridades Locales, deberán aplicar, en su ámbito de competencia en términos de lo dispuesto por el artículo 37, las evaluaciones que permitan comprobar el cumplimiento de los requisitos y habilidades previstas en estos Lineamientos.

Se deberá procurar que el proceso para la selección y reclutamiento cumpla, al menos, con etapas de evaluación curricular, entrevistas, examen de conocimiento y examen psicométrico.

Artículo 40. Los Sujetos Obligados, la Autoridad Nacional y las Autoridades Locales, estas últimas para el personal de los medios únicos de contacto, deberán garantizar que el personal que brinde servicios de Atención Ciudadana observe, al menos, lo siguiente:

I. Respetar en todo momento los derechos humanos de las personas;

II. Brindar de forma clara, precisa, veraz, completa y apegada a los protocolos, la información y orientación solicitada por las personas;

III. Tener un trato cordial con las personas;

IV. Mantener una actitud de respeto y empatía en todo el proceso de atención;

V. Portar el gafete que lo identifique como personal de Atención Ciudadana, cuando se trate de canal presencial o videollamada, permanentemente;

VI. Portar el uniforme o respetar el código de vestimenta aplicable a los Sujetos Obligados, cuando éste exista;

VII. Respetar el marco legal aplicable para la Atención Ciudadana y servicio prestado;

VIII. Practicar la escucha activa para comprender y percibir las necesidades y circunstancias de las personas, en todo momento;

IX. Escuchar con atención, mostrar interés, no interrumpir sin razón, hacer preguntas para aclarar y verificar que se entendió correctamente lo que expresan las personas;

X. Responder y atender con disposición de ayuda;

XI. Utilizar un lenguaje incluyente y con perspectiva de género, basado en palabras simples y frases cortas que permita a las personas la comprensión del mensaje;

XII. Evitar respuestas ambiguas o incorrectas que puedan generar confusión o desinformación a las personas;

XIII. Requerir la información y datos personales estrictamente necesarios para la Atención Ciudadana;

XIV. No requerir ni recibir gratificaciones económicas o en especie por el desempeño de sus funciones, que no estén consideradas en su salario;

XV. Contar con los conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes necesarias para brindar los servicios de Atención Ciudadana;

XVI. Brindar una experiencia positiva, humana y profesional, y

XVII. Las demás directrices establecidas en otra normativa general o interna del Sujeto Obligado en la que preste sus servicios.

Artículo 41. Todo personal que brinde servicios de Atención Ciudadana en un canal presencial deberá portar obligatoriamente un gafete en lugar visible, que lo identifique todo el tiempo que dure su jornada de atención.

Para ello, los Sujetos Obligados deberán proporcionar a su personal que labore en un canal presencial, tanto en atención directa al público como en tareas de supervisión, calidad, administrativas y directivas, un gafete que lo identifique con, al menos, el nombre completo, cargo o función, área de adscripción y dependencia, número de empleado, en caso de contar con éste, y fotografía.

El gafete sólo deberá ser portado durante el horario de servicio y en el caso de renuncia, cambio de adscripción o baja, el titular del gafete deberá entregarlo, de forma inmediata, al área de recursos humanos o equivalente para su resguardo y cancelación, de conformidad con la normatividad que resulte aplicable.

En caso de robo, extravío o destrucción del gafete de identificación, se deberán realizar las acciones que establezca la normativa aplicable, a efecto de documentar tal circunstancia.

CAPÍTULO VI

DE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

Artículo 42. Las acciones de capacitación que realicen los Sujetos Obligados, la Autoridad Nacional o las Autoridades Locales, en su respectivo ámbito de competencia, deberán apegarse, al menos, a los siguientes criterios:

I. Desarrollar, fortalecer y mantener un adecuado nivel de conocimiento sobre los Trámites, Servicios y materias sobre las que se brinda atención u orientación;

II. Incorporar contenido en materia de derechos humanos y perspectiva de género;

III. Desarrollar, fortalecer y mantener competencias y habilidades relacionadas con la Atención Ciudadana;

IV. Apoyar y facilitar el cumplimiento de los protocolos de atención o cualquier herramienta de Atención Ciudadana, así como las normas y políticas institucionales que resulten aplicables;

V. Enfocarse a la mejora continua y servicios de calidad, y

VI. Contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas del plan institucional de cada Sujeto Obligado.

Artículo 43. La Autoridad Nacional y las Autoridades Locales estarán facultadas para proporcionar capacitación al personal de Atención Ciudadana de los Sujetos Obligados, ya sea en modalidad sincrónica o asincrónica, así como para la provisión de herramientas informáticas específicas.

Adicionalmente, la Autoridad Nacional y las Autoridades Locales podrán establecer programas de formación obligatoria dirigidos a los Agentes de Atención Ciudadana, supervisores y demás personal adscrito a los canales de Atención Ciudadana.

Artículo 44. Los cursos de capacitación que se impartan al personal deberán estar debidamente documentados, con la finalidad de que exista evidencia y constancia de los cursos impartidos, sus contenidos, asistencia del personal, fechas de impartición y evaluaciones o resultados de la capacitación de cada una de las personas que los hubiere cursado, entre otros elementos.

CAPÍTULO VII

DEL DIRECTORIO DE CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA

Artículo 45. La Autoridad Nacional y las Autoridades Locales, en su respectiva competencia, deberán difundir los directorios de canales de Atención Ciudadana presencial, telefónica y digitales, en sus portales de internet y por otros medios que consideren adecuados.

La Autoridad Nacional deberá concentrar la información de los directorios estatales y municipales, para lo cual las Autoridades Locales estarán obligadas a proporcionar la información correspondiente en los plazos y a través del mecanismo que determine para tal efecto la Autoridad Nacional.

Los directorios de canales de Atención Ciudadana que se difundan, deberán contener al menos:

I. La denominación del canal de Atención Ciudadana, presencial, telefónico o digital;

II. El tipo de canal de Atención Ciudadana presencial, telefónico o digital;

III. El domicilio donde se encuentra establecido u opera el canal de Atención Ciudadana, presencial, telefónico o digital;

IV. El o los teléfonos del canal de Atención Ciudadana presencial o telefónico;

V. Los datos de identificación del correo electrónico, las cuentas de redes sociales, la dirección de portal de internet correspondiente o cualquier dato que permita su identificación, ubicación y acceso público al mismo;

VI. La unidad administrativa de adscripción responsable de la operación del canal de Atención Ciudadana presencial, telefónico o digital;

VII. El nombre completo y cargo de la persona responsable del canal de Atención Ciudadana presencial, telefónico o digital;

VIII. Los datos de contacto de la persona responsable del canal de Atención Ciudadana presencial, telefónico o digital, como son correo electrónico, domicilio y teléfono institucionales;

IX. La relación de Trámites, Servicios o materias, asuntos o temas sobre los que se brinda la Atención Ciudadana;

X. Los horarios de atención del canal de Atención Ciudadana presencial, telefónico o digital, y

XI. Los mecanismos habilitados para presentar quejas o denuncias derivadas de la atención brindada.

Artículo 46. Para la integración de los directorios de los canales de Atención Ciudadana presenciales, los Sujetos Obligados deberán informar a la Autoridad Nacional o la Autoridad Local que resulte competente, lo siguiente:

I. La denominación del canal de Atención Ciudadana en su modalidad presencial;

II. El tipo de canal de Atención Ciudadana presencial;

III. El domicilio donde se encuentra establecido el canal de Atención Ciudadana presencial;

IV. El o los teléfonos del canal de Atención Ciudadana presencial;

V. La unidad administrativa de adscripción responsable de la operación del canal de Atención Ciudadana presencial;

VI. El nombre completo y cargo de la persona responsable del canal de Atención Ciudadana presencial;

VII. Los datos de contacto de la persona responsable del canal de Atención Ciudadana presencial como son correo electrónico, domicilio y teléfono institucionales;

VIII. El número de directivos, supervisores y Agentes de Atención Ciudadana que operan en el canal de Atención Ciudadana presencial;

IX. La relación de Trámites, Servicios o materias, asuntos o temas sobre los que se brinda la Atención Ciudadana;

X. Los horarios de atención del canal de Atención Ciudadana presencial;

XI. El promedio de atenciones brindadas mensualmente en el canal de Atención Ciudadana presencial;

XII. Los indicadores de gestión y calidad del año inmediato anterior y en curso del canal de Atención Ciudadana presencial;

XIII. Los mecanismos habilitados para presentar quejas o denuncias derivadas de la atención brindada, y

XIV. La demás información que determinen la Autoridad Nacional y las Autoridades Locales, según corresponda, en términos de las disposiciones que resulten aplicables.

Artículo 47. Para la integración de los directorios de los canales de Atención Ciudadana telefónicos, los Sujetos Obligados deberán informar a la Autoridad Nacional o la Autoridad Local competente, lo siguiente:

I. La denominación del canal de Atención Ciudadana telefónico;

II. El tipo de canal de Atención Ciudadana telefónico;

III. El o los números telefónicos del canal de Atención Ciudadana telefónico;

IV. La unidad administrativa de adscripción responsable de la operación del canal de Atención Ciudadana telefónico;

V. El nombre completo y cargo de la persona responsable del canal de Atención Ciudadana telefónico;

VI. Los datos de contacto de la persona responsable del canal de Atención Ciudadana telefónico como son correo electrónico, domicilio y teléfono institucionales;

VII. El número de directivos, supervisores y agentes de Atención Ciudadana que operan en el canal de Atención Ciudadana telefónico;

VIII. La relación de Trámites, Servicios o materias, asuntos o temas sobre los que se brinda la Atención Ciudadana;

IX. Los horarios de atención del canal de Atención Ciudadana telefónico;

X. El domicilio donde se encuentra establecido el canal de Atención Ciudadana telefónico;

XI. El promedio de atenciones brindadas mensualmente en el canal de Atención Ciudadana telefónico;

XII. El número de troncales y canales telefónicos que soportan la operación del canal de Atención Ciudadana telefónico;

XIII. Los indicadores de gestión y calidad del año inmediato anterior y en curso del canal de Atención Ciudadana telefónico;

XIV. Los mecanismos habilitados para presentar quejas o denuncias derivadas de la atención brindada, y

XV. La demás información que determinen la Autoridad Nacional o la Autoridad Local, según corresponda, en términos de las disposiciones que resulten aplicables.

Los canales de Atención Ciudadana telefónicos de los medios únicos de contacto administrados por las Autoridades Nacional o Locales también formarán parte del directorio.

Artículo 48. Para la integración de los directorios de los canales de Atención Ciudadana digitales, los Sujetos Obligados deberán informar a la Autoridad Nacional o la Autoridad Local competente lo siguiente:

I. La denominación del canal de Atención Ciudadana digital;

II. El tipo de canal de Atención Ciudadana digital;

III. La unidad administrativa de adscripción responsable del canal de Atención Ciudadana digital;

IV. Los datos de identificación del correo electrónico, las cuentas de redes sociales, la dirección de portal de internet correspondiente o cualquier dato que permita su identificación, ubicación y acceso público al mismo;

V. El nombre completo y cargo de la persona responsable del canal de Atención Ciudadana digital;

VI. Los datos de contacto de la persona responsable del canal de Atención Ciudadana digital como son correo electrónico, domicilio y teléfono institucionales;

VII. El número de directivos, supervisores y Agentes de Atención Ciudadana que operan en el canal de Atención Ciudadana digital;

VIII. La relación de Trámites, Servicios o materias, asuntos o temas sobre los que se brinda la Atención Ciudadana;

IX. Los horarios de atención del canal de Atención Ciudadana digital;

X. El domicilio donde opera el canal de Atención Ciudadana digital;

XI. El promedio de atenciones brindadas mensualmente en el canal de Atención Ciudadana digital;

XII. Los indicadores de gestión y calidad del año inmediato anterior y en curso;

XIII. Los mecanismos habilitados para presentar quejas o denuncias derivadas de la atención brindada, y

XVI. La demás información que determinen la Autoridad Nacional y las Autoridades Locales, según corresponda, en términos de las disposiciones que resulten aplicables.

Los canales de Atención Ciudadana digitales de los medios únicos de contacto administrados por la Autoridad Nacional o las Autoridades Locales también formarán parte del directorio.

Artículo 49. Para la notificación de actualizaciones, modificaciones o bajas de los canales de Atención Ciudadana inscritos ante la Autoridad Nacional o la Autoridad Local competente, los Sujetos Obligados deberán informar a éstas, según corresponda, al menos la siguiente información a través del mecanismo que al efecto se determine:

I. La descripción de la modificación, baja o actualización de la información a que se refieren los artículos 46, 47 y 48 de los presentes Lineamientos y, en su caso, la motivación y fundamentación de la baja del canal de Atención Ciudadana en el

directorio, y

II. El nombre completo, cargo y firma de la persona responsable del canal de Atención Ciudadana.

La Autoridad Nacional o la Autoridad Local competente podrá requerir a los Sujetos Obligados documentación e información complementaria, con el propósito de contar con los elementos necesarios para proceder a la modificación, baja o actualización en el directorio.

Artículo 50. La Autoridad Nacional o la Autoridad Local deberán mantener actualizados los directorios que les correspondan, conforme a la información notificada por los Sujetos Obligados.

CAPÍTULO VIII

DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA

Artículo 51. La Autoridad Nacional y las Autoridades Locales, en el ámbito de su competencia, podrán evaluar los servicios de Atención Ciudadana a través de los siguientes mecanismos:

I. Autoevaluaciones a los servicios de Atención Ciudadana realizada por los Sujetos Obligados;

II. Evaluaciones realizadas por la Autoridad Nacional y las Autoridades Locales, en el ámbito de su competencia;

III. Planes anuales de mejora de los servicios de Atención Ciudadana por parte de los Sujetos Obligados, y

IV. Otras acciones de supervisión y vigilancia que determinen la Autoridad Nacional y las Autoridades Locales, en su respectivo ámbito de competencia de conformidad con las disposiciones aplicables.

Artículo 52. Los Sujetos Obligados deberán realizar un ejercicio de autoevaluación de los servicios de atención ciudadana que brindan, al menos, una vez al año, de conformidad con la solicitud que realice la Autoridad Nacional o la Autoridad Local competente y de acuerdo con lo que establezcan los presentes Lineamientos y demás disposiciones aplicables.

Artículo 53. En la solicitud de las autoevaluaciones que la Autoridad Nacional o las Autoridades Locales notifiquen a los Sujetos Obligados deberán contener, al menos, lo siguiente:

I. El alcance de la autoevaluación, tales como objetivos, las obligaciones de la Ley, los Lineamientos y demás disposiciones aplicables a evaluar;

II. Los plazos de aplicación de las autoevaluaciones;

III. La información y evidencia a reportar, y

IV. Las demás acciones o información que consideren para dicho proceso.

Artículo 54. Las autoevaluaciones que apliquen los Sujetos Obligados deberán observar los formatos que la Autoridad Nacional o las Autoridades Locales habiliten para tal efecto.

Artículo 55. Los Sujetos Obligados deberán aplicar la autoevaluación de conformidad con los plazos previstos por la Autoridad Nacional o las Autoridades Locales, el cual no podrá ser menor a sesenta días, a partir de la notificación de solicitud requerida por la Autoridad Nacional o las Autoridades Locales, los cuales podrán prorrogarse, de manera excepcional atendiendo a sus circunstancias particulares, por el plazo que las citadas Autoridades determinen o bien, a petición expresa del Sujeto Obligado debidamente fundada y motivada.

Cuando los Sujetos Obligados requieran prórroga, deberán presentar su solicitud a la Autoridad Nacional o Autoridad Local competente en un plazo no mayor a diez días previos al vencimiento del plazo señalado para la entrega de la autoevaluación.

La Autoridad Nacional o la Autoridad Local competente deberá emitir su respuesta en un plazo máximo de diez días, contados a partir del día de la recepción de la solicitud del Sujeto Obligado. En caso de que la Autoridad competente no emita una respuesta, se entenderá negada la prórroga.

La Autoridad Nacional o la Autoridad Local competente tendrá la facultad de requerir a los Sujetos Obligados cualquier documentación o información vinculada con la solicitud de prórroga, con el propósito de que cuente con todos los elementos necesarios para emitir una respuesta.

Artículo 56. Para el análisis de las autoevaluaciones, la Autoridad Nacional y las Autoridades Locales, según corresponda, podrán requerir a los Sujetos Obligados documentación e información complementaria a fin de emitir los informes correspondientes.

Los Sujetos Obligados deberán responder los requerimientos de información adicional de la Autoridad Nacional o la Autoridad Local competente en un plazo máximo de diez días contados a partir del día de la recepción del requerimiento.

En caso de que los Sujetos Obligados no emitan una respuesta o respondan fuera del plazo establecido, la Autoridad Nacional o la Autoridad Local competente no estará obligada a considerar dicha respuesta como parte de los resultados de las autoevaluaciones correspondientes.

Artículo 57. La Autoridad Nacional o Local competente deberá emitir un informe por autoevaluación, el cual deberá contener, al menos, las observaciones derivadas de las mismas, las recomendaciones de mejora y los plazos para el cumplimiento, dentro de los treinta días contados a partir de que el Sujeto Obligado remita su autoevaluación.

Las observaciones serán obligatorias y las recomendaciones tendrán carácter no vinculante.

Artículo 58. Una vez recibido el informe de la autoevaluación, el Sujeto Obligado deberá elaborar un plan anual de mejora que identificará de manera enunciativa más no limitativa:

I. Las áreas de oportunidad detectadas y que se encuentren relacionadas con las herramientas tecnológicas, procesos operativos, protocolos de atención, personal, espacios u otros elementos involucrados en los servicios de atención ciudadana;

II. Las acciones correctivas y preventivas para solventar las observaciones y, en su caso, las recomendaciones de mejora;

III. Los plazos de atención de las observaciones y, en su caso, las recomendaciones de mejora, de acuerdo con las acciones correctivas y preventivas comprometidas;

IV. El nombre completo y cargo de las personas responsables de atender las observaciones y recomendaciones de mejora, y

V. La información que determinen la Autoridad Nacional o las Autoridades Local, según corresponda.

Los Sujetos Obligados deberán notificar el plan anual de mejora a la Autoridad Nacional o la Autoridad Local competente en un plazo no mayor a treinta días, contados a partir del día siguiente de la recepción del informe de la autoevaluación, a través del mecanismo que determine la referida Autoridad para fines de seguimiento.

Artículo 59. La Autoridad Nacional o las Autoridades Locales deberán dar seguimiento a los planes anuales de mejora a que se refiere el presente Capítulo, para lo cual, los Sujetos Obligados, a petición expresa de las Autoridades en mención, deberán elaborar un informe de seguimiento sobre los avances en sus planes anuales de mejora soportados con la evidencia e información necesaria que acredite el cumplimiento de las acciones comprometidas.

El informe de seguimiento deberá notificarse a la Autoridad Nacional o la Autoridad Local competente dentro de los treinta días contados a partir del día siguiente del requerimiento, a través del mecanismo que se determine para tal efecto.

Artículo 60. La Autoridad Nacional y las Autoridades Locales, en el ámbito de su competencia, podrán realizar evaluaciones aleatorias con el objetivo de supervisar y evaluar la organización y funcionamiento de los servicios de Atención Ciudadana brindados por los Sujetos Obligados, conforme al programa anual que se establezca para tal efecto en términos de los presentes Lineamientos y demás disposiciones aplicables.

La Autoridad Nacional y las Autoridades Locales, en el ámbito de su competencia, podrán realizar evaluaciones aleatorias a que se refiere el párrafo anterior con o sin previo aviso a los Sujetos Obligados.

Artículo 61. La Autoridad Nacional y las Autoridades Locales deberán prever en el programa anual de evaluaciones aleatorias, al menos, la siguiente información:

I. Los objetivos del programa anual de evaluaciones aleatorias;

II. El alcance del programa anual de evaluaciones aleatorias;

III. Los criterios considerados para la selección de Sujetos Obligados a evaluar;

IV. La o las modalidades seleccionadas para la realización de las evaluaciones aleatorias;

V. La metodología para la realización de las evaluaciones aleatorias;

VI. La programación para la realización de las evaluaciones aleatorias;

VII. El procedimiento para la realización de las evaluaciones aleatorias, y

VIII. La información que la Autoridad Nacional y las Autoridades Locales, según corresponda, consideren pertinentes.

La Autoridad Nacional y las Autoridades Locales deberán comunicar a los Sujetos Obligados el programa anual de evaluaciones aleatorias, a más tardar, el 31 de marzo de cada año.

Artículo 62. La Autoridad Nacional y las Autoridades Locales, en el ámbito de su competencia, podrán:

I. Realizar visitas a las oficinas o instalaciones de los canales de Atención Ciudadana que se hubiere determinado para llevar a cabo la evaluación;

II. Monitorear a través de escuchas de grabaciones, usuarios simulados en llamadas y solicitudes virtuales o por cualquier otro mecanismo;

III. Requerir información o documentación a los Sujetos Obligados vinculada con los servicios de Atención Ciudadana, y

IV. Efectuar las demás actuaciones que determinen para tal efecto de conformidad con la Ley, los presentes Lineamientos y demás disposiciones aplicables.

Artículo 63. Una vez concluida cada evaluación aleatoria, la Autoridad Nacional y las Autoridades Locales deberán elaborar un informe que, al menos, establezca las observaciones, las recomendaciones de mejora y los plazos para el cumplimiento de las mismas, dentro de los treinta días contados a partir de la conclusión de la evaluación aleatoria.

Las observaciones serán obligatorias y las recomendaciones tendrán carácter no vinculante.

Artículo 64. Una vez recibido el informe de la evaluación aleatoria, el Sujeto Obligado deberá elaborar y notificar un plan anual de mejora en los términos señalados en los presentes Lineamientos.

La Autoridad Nacional o las Autoridades Locales deberán dar seguimiento a los planes anuales de mejora de los Sujetos Obligados de conformidad con los presentes Lineamientos.

CAPÍTULO IX

DE LOS MODELOS HOMOLOGADOS DE ATENCIÓN CIUDADANA

Artículo 65. La Autoridad Nacional podrá emitir Modelos Homologados de Atención Ciudadana en las materias que considere necesarias, con el propósito de estandarizar el funcionamiento y operación de los diferentes canales presenciales, telefónicos y digitales que los integran.

Artículo 66. Para la implementación de los Modelos Homologados de Atención Ciudadana a que se refiere el artículo anterior, la Autoridad Nacional deberá:

I. Desarrollar y poner a disposición el protocolo de atención, funcionamiento y operación específico sobre la materia del Modelo Homologado de Atención Ciudadana de que se trate, para lo cual podrá solicitar información o la participación de las Autoridades Locales y, en su caso, de los Sujetos Obligados;

II. Publicar los Modelos Homologados de Atención Ciudadana en el medio electrónico que al efecto se establezca, y

III. Brindar acompañamiento y capacitación a los Sujetos Obligados o Autoridades Locales para su implementación.

CAPÍTULO X

DE LAS SANCIONES

Artículo 67. En caso de que el Sujeto Obligado no atienda las observaciones en el plazo que se hubiere establecido, la Autoridad Nacional o la Autoridad Local competente hará del conocimiento del órgano interno de control, contraloría o instancia equivalente para que, en su caso, determine las responsabilidades administrativas que sean aplicables.

Artículo 68. Las Autoridades Nacional y la Autoridad Local, en el ámbito de su competencia, harán del conocimiento del Órgano Interno de Control, contraloría o instancia equivalente, el incumplimiento de estos Lineamientos por parte de las personas servidoras públicas, a fin de que ejerzan sus facultades en términos de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, o en su caso, con las leyes locales en la materia y demás disposiciones jurídicas aplicables.

Transitorios

Primero. Los presentes Lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Segundo. Se derogan todas aquellas disposiciones normativas que resulten contrarias a lo previsto en los presentes Lineamientos, a partir de su entrada en vigor.

Tercero. Para la implementación de los presentes Lineamientos, la Autoridad Nacional o las Autoridades Locales, según corresponda, deberán elaborar los formatos, manuales, guías y demás herramientas referidas en este ordenamiento, mismos que serán obligatorios.

Cuarto. La integración de los directorios a los que refieren estos Lineamientos deberá llevarse a cabo dentro de los ciento ochenta días siguientes a que se hayan emitido los formatos respectivos.

Dado en la Ciudad de México, a primero de septiembre de dos mil veintiséis.- El Titular de la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones, Mtro. **José Antonio Peña Merino**.- Rúbrica.