



**BAJA
CALIFORNIA**
GOBIERNO DEL ESTADO

AGENCIA DIGITAL
Agencia Digital del Estado de Baja California

AGENCIA DIGITAL DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA.

**LINEAMIENTOS PARA ESTABLECER LAS BASES DE OPERACIÓN DEL
MODELO ÚNICO DE ATENCIÓN CIUDADANA PARA LA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE
BAJA CALIFORNIA.**

**GABRIEL ALBERTO PALOMBO, TITULAR DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE LA AGENCIA DIGITAL DE LA
OFICIALÍA MAYOR DE GOBIERNO DEL ESTADO**



DE BAJA CALIFORNIA, CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 33 ÚLTIMO PÁRRAFO DE LA LEY ORGÁNICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA; ARTÍCULOS 4, 5, 6 FRACCIÓN I, XI, DEL REGLAMENTO DE INNOVACIÓN DIGITAL Y TECNOLÓGICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO, Y

CONSIDERANDO

PRIMERO.- Que, los artículos 109, fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 91, párrafo segundo de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Baja California, establecen de las personas servidoras públicas deben observar en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, los principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia.

SEGUNDO.- Que, la actual Administración Pública Estatal, tiene como objetivo el incremento de la confianza ciudadana en las instituciones públicas ya que es de vital importancia para el desarrollo integral de la sociedad bajacaliforniana; por lo que es necesario colocar a la integridad y a la ética pública como guías rectoras del comportamiento en el servicio público, con la finalidad de brindar una mejor atención a las necesidades de la persona usuaria, incrementar el valor público de las decisiones gubernamentales y renovar la confianza en las instituciones del Estado.

TERCERO.- Que, el Reglamento de Innovación Digital y Tecnológica del Poder Ejecutivo del Estado, tiene por objeto desarrollar las bases y principios a los que se sujetarán los Sujetos Obligados del Poder Ejecutivo del Estado de Baja California en materia de gestión de datos, gobierno abierto, gobierno digital, gobernanza tecnológica, gobernanza de infraestructura, gobernanza de conectividad, atención ciudadana, así como, procurar el cumplimiento de las acciones de mejora regulatoria; siendo la autoridad competente para la aplicación de este Reglamento la Dirección General de la Agencia Digital como órgano desconcentrado de la Oficialía Mayor de Gobierno.

CUARTO. - Que, la Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos establece como objetivos la habilitación del Modelo Nacional de Atención Ciudadana y la implementación de principios como la confianza ciudadana, centralidad en la persona usuaria, multicanalidad y gratuidad en la atención. Asimismo, faculta a la Autoridad Local de Simplificación y Digitalización, implementar y coordinar acciones que garanticen una atención ciudadana adecuada, accesible, transparente, efectiva y de calidad.

QUINTO.- Que, con fundamento en el artículo 6, fracciones I y XXI, del Reglamento de Innovación Digital y Tecnológica del Poder Ejecutivo del Estado de Baja California publicado en el Periódico Oficial del Estado de Baja California de fecha 25 de marzo del 2022, la Agencia Digital le corresponde conducir, diseñar, coordinar y evaluar la implementación de acciones y estrategias en materia de atención ciudadana en el Estado, así como elaborar la normatividad necesaria para su organización y funcionamiento, implementando modernización e innovación,



a fin de lograr la calidad en el servicio en materia de atención ciudadana, que satisfaga las demandas de los usuarios a través una gestión pública eficaz y oportuna por lo que tiene a bien emitir los siguientes:

LINEAMIENTOS PARA ESTABLECER LAS BASES DE OPERACIÓN DEL MODELO ÚNICO DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA.

TÍTULO I CAPÍTULO ÚNICO DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Los presentes Lineamientos son de observancia general y obligatoria para todas las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo del Estado de Baja California y tienen como objeto establecer las bases de operación del Modelo Único de Atención Ciudadana, así como mecanismos y procedimientos que deben observar las Áreas de Atención Ciudadana de los Sujetos Obligados para orientar, asistir, y canalizar de manera eficaz accesible y oportuna a las personas usuarias en relación con trámites, servicios, programas, apoyos sociales, dudas, inconformidades y sugerencias.

Artículo 2. La interpretación de los presentes Lineamientos es facultad de la Agencia Digital del Estado de Baja California, de acuerdo con sus atribuciones y competencias.

Los supuestos no previstos en los presentes Lineamientos se resolverán por la Agencia Digital en apego a los principios establecidos en el Reglamento de Innovación Digital y Tecnológica del Poder Ejecutivo del Estado y demás ordenamientos relativos y aplicables.

Artículo 3. Para efectos de los presentes Lineamientos, se entenderá por:

- I. **AAC:** Áreas de Atención Ciudadana de los Sujetos Obligados;
- II. **Agencia Digital:** Dirección General de la Agencia Digital del Estado;
- III. **Atención ciudadana:** La atención de las solicitudes ingresadas, turnadas y gestionadas a la Administración Pública Estatal en cualquiera de sus modalidades;
- IV. **Analista de operaciones:** Es la persona que brinda atención ciudadana dentro del MUAC y es designada por la Agencia Digital;
- V. **Canales:** Son los medios por el cual las personas usuarias pueden contactar al MUAC, estos canales pueden ser en cualquiera de su modalidad presencial, digital, videollamada y/o telefónico;
- VI. **Herramientas:** Protocolos, normativas, manuales, directorios, registros o cualquier otro implemento que sea de utilidad para brindar un servicio de calidad en el MUAC;



- VII. **Inconformidad:** Insatisfacción expresada por las personas usuarias en relación con el servicio, el trato recibido, tiempos de espera o la información proporcionada por las AAC, respecto a la atención ciudadana brindada;
- VIII. **Lineamientos:** Lineamientos Modelo Único de Atención Ciudadana para la Administración Pública del Poder Ejecutivo del Estado de Baja California;
- IX. **MUAC:** Modelo Único de Atención Ciudadana a través de los diferentes canales de atención;
- X. **Persona usuaria:** Cualquier persona que se contacte al MUAC;
- XI. **Personas en situación de vulnerabilidad:** Las personas adultas mayores de sesenta años, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas en compañía de niños menores de cinco años, personas migrantes, pueblos y comunidades indígenas;
- XII. **Plataforma:** La herramienta tecnológica administrada por la Agencia Digital, que permite la captación y registro de las solicitudes realizadas a través del MUAC;
- XIII. **Portal:** El Portal Oficial del MUAC administrado por la Agencia Digital;
- XIV. **REAC:** Responsable de Enlace de Atención Ciudadana, es la persona Servidora Pública encargada de conducir las acciones de atención ciudadana dentro de las AAC en modalidad presencial, digital y telefónico, y de utilizar las herramientas proporcionadas por la Agencia Digital;
- XV. **Servicio:** Cualquier beneficio o actividad que los Sujetos Obligados, en el ámbito de su competencia, brinden a particulares, previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables;
- XVI. **Sistema LSM:** Herramienta tecnológica administrada por la Agencia Digital, que permite la comunicación entre las personas con discapacidad auditiva con las personas analistas de operaciones con la finalidad de brindar una atención ciudadana de calidad para todas las personas;
- XVII. **Sujetos Obligados:** Las Dependencias y Entidades Paraestatales de la Administración Pública del Poder Ejecutivo del Estado; y
- XVIII. **Trámite:** Cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado realicen ante la autoridad competente en el ámbito estatal y municipal, ya sea para cumplir una obligación o, en general, a fin de que se emita una resolución, objeto de la Ley.

Artículo 4. Las personas servidoras públicas deberán observar en todo momento los principios de legalidad, honradez, eficiencia, eficacia, imparcialidad, trato digno, accesibilidad universal, transparencia, protección de datos personales, respeto a los derechos humanos, enfoque en resultados, atención prioritaria a grupos en situación de vulnerabilidad, y demás previstos en la legislación vigente.



Artículo 5. Los plazos fijados en los presentes Lineamientos y todos aquellos que se expresen o deriven de la aplicación de este; serán establecidos en días hábiles de conformidad con las disposiciones expresadas en los mismos.

Dichos plazos, comienzan a surtir sus efectos a partir del día hábil siguiente de haber sido notificados.

TÍTULO II DE LA ATENCIÓN CIUDADANA Y LAS AAC

CAPÍTULO I DEL PERSONAL RESPONSABLE ENLACE DE ATENCIÓN CIUDADANA

Artículo 6. Los Sujetos Obligados deberán utilizar el MUAC, el cual será omnicanal y contará con los siguientes medios de atención:

- I. Atención presencial:** Las AAC, áreas móviles incluyendo vehículos, stands y las oficinas de los Sujetos Obligados;
- II. Atención telefónica:** Centros telefónicos de atención ciudadana integrados;
- III. Atención digital:** Sitios web, aplicaciones móviles, medios digitales, chatbot, kioscos interactivos, cajeros digitales, correo electrónico, servicios de mensajería SMS, redes sociales y demás aplicables; y
- IV. Atención vía videollamada:** Uso del sistema LSM a través de dispositivos electrónicos proporcionados por los Sujetos Obligados.

Artículo 7. Los Sujetos Obligados deberán designar ante la Agencia Digital a las personas Responsables de Enlace de Atención Ciudadana (REAC), deben cumplir por lo menos con los siguientes requisitos:

- I.** Vocación de servicio para brindar una atención ciudadana eficiente;
- II.** Enfoque en brindar un servicio de calidad;
- III.** Contar con la certificación Ec0105 en atención al ciudadano en el Sector Público otorgada por CENPRODE;
- IV.** Facilidad de comunicación verbal (oral y escrita);
- V.** Organización y optimización de recursos;
- VI.** Apego a normas, reglas y procedimientos;
- VII.** Saber detectar las necesidades de servicio por las personas usuarias;



VIII. Presentación acorde a la vestimenta institucional; y

IX. Enfoque en resultados.

Artículo 8. Las personas REAC que se encuentren en cualquier medio de atención deberán cumplir con los requisitos previstos en el artículo 7 y los siguientes:

I. Digital:

- a).-Excelente redacción y ortografía; y
- b).-Experiencia en el uso y manejo de tecnologías digitales.

II. Telefónica:

- a).- Tono de voz con timbre agradable;
- b).-Hablar con correcta nitidez;
- c).- Pronunciación adecuada;
- d).-Buena articulación; y
- e).-Buena vocalización.

III. Videollamada:

- a).- Experiencia comprobable en Lengua de Señas Mexicana;
- b).- Experiencia en atención a personas con discapacidad auditiva; y
- c).- Sensibilización y formación en derechos de personas con discapacidad.

Artículo 9. Las personas que fungen como REAC en cualquier medio de atención, deberán cumplir en todo momento lo siguiente:

- I.** Vigilar que la información que se brinde sea de forma clara y veraz;
- II.** Coordinar el cumplimiento de las estrategias de capacitación que proporcione la Agencia Digital por cuenta propia o por terceros;
- III.** Supervisar el cumplimiento de los protocolos de actuación brindados por la Agencia Digital, en cualquiera de sus modalidades por cuenta propia o por terceros;
- IV.** Utilizar de manera adecuada las herramientas y sistemas brindados por la Agencia Digital;



- V. Dar seguimiento a las solicitudes ingresadas, atendidas, pendientes y turnadas en la Plataforma;
- VI. Monitorear, gestionar y responder a las solicitudes, comentarios, inconformidades y sugerencias que ingresan por medio de los diferentes canales del MUAC;
- VII. Responder las solicitudes, comentarios, inconformidades y sugerencias que se realicen en las redes sociales oficiales de los Sujetos Obligados. Las respuestas deberán apegarse a los principios de claridad, agilidad y calidez en el servicio, y deberán responderse en un plazo no mayor de 24 horas, salvo casos de fuerza mayor excepciones debidamente justificadas;
- VIII. Cumplir con la normatividad vigente en protección de datos personales;
- IX. Portar el gafete autorizado por el Sujeto Obligado el cual deberá incluir nombre, puesto y área; y serán responsables del manejo y uso del mismo;
- X. No requerir, ni recibir gratificaciones económicas o en especie por el desempeño de sus funciones;
- XI. Portar vestimenta institucional de acuerdo a las reglas establecidas por el Sujeto Obligado;
- XII. Revisar que las herramientas, información y documentación para brindar la atención ciudadana estén disponibles y funcionando correctamente;
- XIII. Reportar cualquier inconveniente que se tenga dentro del área de trabajo y revisar medios alternos que no afecten el procedimiento ni la calidad de la atención; y
- XIV. Usar de manera responsable y conforme a lo establecido en los presentes Lineamientos la Plataforma del MUAC.

Artículo 10. El REAC, deberá notificar, a través del correo electrónico oficial del MUAC, con la debida anticipación, sus periodos vacacionales, incapacidades u otras ausencias. Para garantizar la continuidad de las actividades, el REAC deberá coordinarse con una persona del área que fungirá como colaboradora, misma que deberá dar seguimiento a las funciones operativas durante el tiempo de ausencia del REAC.

Artículo 11. Los Sujetos Obligados deberán realizar las gestiones necesarias para garantizar la disponibilidad y funcionamiento de las AAC, asegurando la atención a la ciudadanía de lunes a viernes en un horario de 08:00 a 17:00 horas, los sábados de 08:00 a 13:00 horas; los días domingo serán considerados inhábiles.

Artículo 12. La Agencia Digital garantizará la atención ciudadana a través de la modalidad digital y telefónica, las 24 horas, los 365 días del año a través del portal electrónico, el número telefónico y de número de WhatsApp que sean habilitados por la Agencia Digital.



Artículo 13. Los Sujetos Obligados, deberán realizar las gestiones correspondientes para habilitar, mantener accesibles sus sitios web y garantizar la atención ciudadana a través de los mismos siguiendo los protocolos de actuación que la Agencia Digital establezca.

Artículo 14. La Agencia Digital gestionará la disponibilidad y el correcto funcionamiento de la atención ciudadana para personas con discapacidad auditiva a través del sistema LSM y estará disponible a través del número de WhatsApp y portal del MUAC que sea habilitado por la Agencia Digital, en el portal oficial de Gobierno del Estado y de manera presencial en las AAC de los Sujetos Obligados la cual operará de lunes a viernes en un horario de las 08:00 a las 17:00 horas.

Artículo 15. Los Sujetos Obligados deberán contar con una persona capacitada en Lengua de Señas Mexicana o en su defecto, garantizar la disponibilidad de dispositivos electrónicos con acceso a internet para la utilización del Sistema LSM, a fin de asegurar una atención inclusiva y accesible para personas con discapacidad auditiva.

Artículo 16. Las AAC deberán estar estratégicamente ubicadas, con condiciones físicas y tecnológicas adecuadas para brindar un servicio de calidad. Deberán ofrecer información clara y accesible sobre los trámites y servicios disponibles, así como recibir y canalizar las solicitudes, sugerencias, quejas o inconformidades de las personas usuarias ante las áreas competentes para su adecuada atención, conforme a los principios de legalidad, eficiencia, trato digno e inclusión.

Artículo 17. Los Sujetos Obligados deberán solicitar a Oficialía Mayor del Estado de Baja California los gafetes de identificación para las personas que brindan atención ciudadana, debiendo vigilar que porten el gafete durante su jornada laboral dentro de las AAC.

CAPÍTULO II PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN

Artículo 18. La Agencia Digital emitirá los protocolos de actuación del MUAC, los cuales estarán disponibles en el Portal. Estos protocolos serán de aplicación obligatoria para todo el personal que brinde atención ciudadana a través de cualquier medio de atención, y tendrán por objeto garantizar una atención personalizada, ágil, precisa, inclusiva y con enfoque humanista, de conformidad con los principios establecidos en los presentes Lineamientos.

Artículo 19. Los protocolos de actuación tendrán un carácter enunciativo más no limitativo y comprenderán, al menos, los siguientes:

- I. **Protocolo de atención de llamadas de emergencias y denuncias:** Establece las directrices para la atención inmediata, orientadora y con enfoque humanista ante situaciones que representen riesgo o vulnerabilidad. El personal de las AAC deberá actuar con discreción, responsabilidad y apego a los principios de protección de la integridad de las personas usuarias;



- II. **Protocolo Digital:** Define los procedimientos que deberá seguir el personal de las AAC, para ofrecer una atención clara, precisa y eficiente a través de medios digitales como WhatsApp, redes sociales, chatbot, correo electrónico, entre otros. Para ello, podrá auxiliarse en información oficial publicada por los Sujetos Obligados en sus sitios web, en la Ventanilla Única BC o en el Registro Estatal de Trámites y Servicios;
- III. **Protocolo para personas en situación de vulnerabilidad:** Establece las directrices de atención preferente, accesible e inclusiva para personas que enfrenten condiciones de desventaja o riesgo. Los Sujetos Obligados deberán contar con al menos una persona profesional en Lengua de Señas Mexicana y lenguas nativas o, en su defecto, contar con dispositivos tecnológicos adecuados que permitan el uso de los sistemas que proporcione la Agencia Digital para brindar una atención incluyente. Dichos medios deberán cumplir con criterios de calidad, eficiencia y accesibilidad;
- IV. **Protocolo vía correo electrónico:** Establece el procedimiento mediante el cual el personal de atención ciudadana responderá a las solicitudes ingresadas por correo electrónico, ya sea a través de la cuenta institucional habilitada por la Agencia Digital;
- V. **Protocolo vía presencial:** Establece el comportamiento, procedimientos y criterios que deberá seguir el REAC en las AAC para brindar atención directa, cordial, oportuna y eficiente a las personas usuarias;
- VI. **Protocolo vía telefónica:** Establece la guía de actuación para el personal de las AAC en la recepción de llamadas, solicitudes, reportes, inconformidades y cualquier otra gestión realizada vía telefónica, garantizando calidad, calidez y eficacia en la comunicación; y
- VII. **Protocolo para personas con discapacidad auditiva:** Define las acciones que deberá seguir el personal de atención ciudadana para garantizar una atención efectiva y accesible a través del Sistema LSM, ya sea mediante dispositivos electrónicos o personal capacitado, asegurando así la inclusión de este sector de la población en la gestión de trámites y servicios.

Artículo 20. La Agencia Digital, supervisará que las AAC de los Sujetos Obligados cuenten con la infraestructura física y tecnológica necesaria para brindar un servicio digno, accesible, incluyente y eficiente, con énfasis en el trato igualitario y respetuoso hacia todas las personas usuarias, particularmente aquellas en situación de vulnerabilidad.

Artículo 21. Los Sujetos Obligados deberán aplicar de manera estricta los protocolos de actuación, ordenamientos jurídicos aplicables y todas aquellas disposiciones emitidas por la Agencia Digital para asegurar una atención adecuada a personas en situación de vulnerabilidad, incluyendo a personas con discapacidad, comunidades indígenas, personas migrantes, mujeres embarazadas, adultos mayores y otros grupos que enfrenten condiciones de desventaja.

CAPÍTULO III DE LA PLATAFORMA Y DE LA GESTIÓN DE SOLICITUDES



Artículo 22. Con el fin de brindar una atención eficiente y especializada a todas las personas usuarias, se han establecido diferentes tipos de atención en la plataforma del MUAC, siendo los siguientes:

- I. Atención básica:** Consiste en proporcionar información general a las personas usuarias respecto de requisitos, horarios, ubicaciones, y demás datos disponibles en los portales oficiales de las Dependencias y Entidades, el Registro Estatal de Trámites y Servicios, y la Agencia Digital.

El REAC o, en su caso, el analista de operaciones, tendrá la obligación de registrar en el sistema los siguientes datos:

- a).- Asunto de la llamada;
- b).- Nombre del personal REAC;
- c).- Género de la persona usuaria;
- d).- Municipio;
- e).- Dependencia o Entidad;
- f).- Trámite;
- g).- Correo electrónico;
- h).- Teléfono de la persona usuaria;
- i).- Tipificación de atención (información, queja, reporte, solicitud, invitación);
- j).- Registro de transferencia (si aplica);
- k).- Extensión a la que fue transferida; y
- l).- Registro de re-llamada (si aplica).

Además, la Plataforma contará con una herramienta de seguimiento asignada al personal REAC, que incluirá métricas de servicio, promedio de valoración y buscador de tickets asignados.

- II. Atención especializada:** Se refiere a la atención de solicitudes complejas que requieren ser turnadas al personal REAC de los Sujetos Obligados. Una vez recibido el ticket, se deberá:

- a).- Visualizar en el sistema la solicitud;
- b).- Capturar la información requerida en la atención básica;



- c).- Incluir la resolución del caso, indicando si fue favorable o no; y
- d).- Registrar comentarios adicionales si se considera necesario.

La herramienta de seguimiento incluirá el listado de tickets abiertos, atendidos y pendientes de resolución.

III. Gestión de trámites y servicios: Implica la gestión directa de trámites, servicios o apoyos, cuya resolución corresponde exclusivamente a los Sujetos Obligados. En esta modalidad, deberán capturarse los datos señalados en las fracciones anteriores, así como:

- a).- CURP de la persona usuaria;
- b).- Dirección y ubicación en mapa;
- c).- Comentarios adicionales y avance de gestión;
- d).- Clasificación del ticket (resuelto favorablemente, no procedente, reasignado); e
- e).- Información sobre la transferencia del ticket (si aplica).

La herramienta de seguimiento incluirá la semaforización de tiempos de atención, y un resumen de solicitudes atendidas, en proceso y pendientes.

Artículo 23. Las solicitudes ciudadanas recibidas a través del MUAC deberán ser registradas en la Plataforma y clasificadas conforme al tipo de atención que corresponda.

A cada solicitud se le asignará un número de folio único e irrepetible, con el cual podrá realizarse su seguimiento por parte de la persona usuaria y de los Sujetos Obligados involucrados.

Artículo 24. La Agencia Digital, a través de la Plataforma, deberá canalizar de manera inmediata las solicitudes correspondientes a la modalidad de “gestión de trámites y servicios” al Sujeto Obligado competente.

El Sujeto Obligado deberá emitir la resolución correspondiente en un plazo máximo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a su recepción.

La omisión o falta de respuesta en el plazo señalado podrá ser objeto de observaciones y recomendaciones por parte de la Agencia Digital. En caso de persistir el incumplimiento, se dará vista a la autoridad competente para que determine la responsabilidad administrativa que corresponda, de conformidad con la legislación aplicable.

Artículo 25. Se considerará día inhábil cuando la plataforma por cuestiones de fuerza mayor o bien que por problemas técnicos en la misma, no sea posible operar en ella por todo o una fracción del día; por lo que no será computado dentro de los plazos establecidos en los presentes Lineamientos.



Artículo 26. El acceso a la Plataforma será operado y administrado exclusivamente por la Agencia Digital.

El ingreso estará restringido al personal autorizado, mediante el uso de credenciales electrónicas de usuario y contraseña, otorgadas conforme a los perfiles de acceso definidos por la Agencia Digital.

Artículo 27. El personal REAC deberá observar, en todo momento, los principios, deberes y obligaciones previstos en la normatividad estatal y nacional en materia de protección de datos personales.

Será responsable de asegurar la confidencialidad, integridad y seguridad de la información proporcionada por las personas usuarias durante el proceso de atención.

Artículo 28. La Agencia Digital habilitará dentro del Portal el módulo de consulta ciudadana, a través del cual las personas usuarias podrán dar seguimiento, en tiempo real, al estatus de las solicitudes presentadas en el MUAC.

TÍTULO III

CAPÍTULO ÚNICO

DE LAS RESPONSABILIDADES Y FACULTADES DE LA AGENCIA DIGITAL

Artículo 29. La Agencia Digital tendrá, en el ámbito del MUAC, las siguientes atribuciones:

- I. Operar como sistema único de captación, registro y seguimiento de las solicitudes ingresadas por las personas usuarias;
- II. Canalizar, asignar y dar seguimiento a las solicitudes, de conformidad con la competencia del Sujeto Obligado correspondiente;
- III. Supervisar que los Sujetos Obligados se apeguen a los principios, protocolos y tiempos establecidos para la atención ciudadana;
- IV. Notificar a las personas usuarias el número de folio asignado a su solicitud o reporte;
- V. Publicar en el Portal Oficial el tablero de seguimiento de solicitudes y reportes, con visualización por dependencia y tipo de atención; y
- VI. Administrar y mantener operativa la Plataforma tecnológica del MUAC.

Artículo 30. La Agencia Digital será responsable de coordinar, dirigir y fortalecer el Modelo Único de Atención Ciudadana y, para tal efecto, tendrá las siguientes funciones:

- I. Diseñar, implementar, actualizar y supervisar los protocolos de actuación del MUAC;
- II. Administrar las herramientas tecnológicas vinculadas al funcionamiento del MUAC y sus canales de atención;



- III. Proporcionar capacitación continua, así como material de apoyo técnico, operativo y normativo al personal REAC;
- IV. Emitir recomendaciones técnicas y operativas para la mejora continua de los procesos de atención ciudadana;
- V. Solicitar a los Sujetos Obligados informes específicos o sectorizados en materia de atención ciudadana, con fines de evaluación o mejora institucional; y
- VI. Supervisar el correcto funcionamiento de los canales digitales, incluyendo aquellos operados a través de redes sociales, mensajería electrónica y medios automatizados

Artículo 31. La Agencia Digital podrá realizar visitas de verificación a las Áreas de Atención Ciudadana (AAC) con el objeto de evaluar su organización, funcionamiento y cumplimiento de los presentes Lineamientos.

El personal de las AAC y cualquier otra persona que se encuentre en dichas instalaciones deberá abstenerse de realizar actos que impidan, obstaculicen o interfieran con la labor de supervisión.

Para las modalidades de atención telefónica y digital, la evaluación podrá llevarse a cabo mediante revisión de llamadas, mensajes o interacción registrada en la Plataforma.

Artículo 32. La Agencia Digital podrá implementar mecanismos de evaluación de la calidad del servicio prestado a través del MUAC, tales como encuestas de satisfacción, personas usuarias simuladas (mystery shopper), análisis de tiempos de atención, revisión documental, entre otros que considere pertinentes.

Estas evaluaciones podrán realizarse de manera periódica o aleatoria y deberán estar alineadas con los principios de mejora continua y participación ciudadana.

Artículo 33. La Agencia Digital podrá emitir recomendaciones a los Sujetos Obligados con el fin de mejorar los procesos, canales y herramientas de atención ciudadana.

Las recomendaciones podrán versar sobre aspectos técnicos, operativos, organizacionales, de accesibilidad, inclusión o cualquier otro relacionado con la calidad del servicio brindado en las AAC.

Artículo 34. El personal REAC deberá participar en todos los programas de capacitación organizados o avalados por la Agencia Digital, los cuales versarán de manera enunciativa más no limitativa en los siguientes:

- I. Protocolos de actuación del MUAC;
- II. Uso de herramientas tecnológicas y sistemas de gestión de solicitudes; y



- III. Sensibilización en atención a personas con discapacidad o en situación de vulnerabilidad, incluyendo formación básica en Lengua de Señas Mexicana y accesibilidad digital.

TÍTULO IV
CAPÍTULO ÚNICO
DE LAS RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS

Artículo 35. El incumplimiento de las obligaciones establecidas en los presentes Lineamientos y/o Plataforma, será sancionado en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Baja California y demás disposiciones aplicables.

TRANSITORIOS

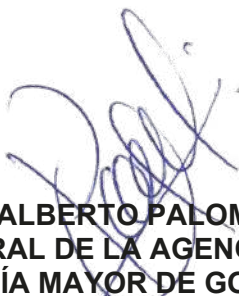
PRIMERO. Los presentes Lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Baja California.

SEGUNDO. Los Sujetos Obligados contarán con un plazo máximo de 30 días hábiles para implementar los mecanismos técnicos, operativos y de personal necesarios para la adopción del MUAC, conforme a lo establecido en estos Lineamientos.

TERCERO. La Agencia Digital emitirá en un plazo de 30 días naturales, contados a partir de la entrada en vigor, los protocolos de actuación.

CUARTO. La capacitación inicial del personal REAC será coordinada por la Agencia Digital y deberá concluirse antes del inicio de operaciones del MUAC en cada Sujeto Obligado.

Dado en la sede del Poder Ejecutivo del Estado de Baja California, en la ciudad de Mexicali, Baja California, a 25 de septiembre de 2025.



GABRIEL ALBERTO PALOMBO
DIRECTOR GENERAL DE LA AGENCIA DIGITAL
DE LA OFICIALÍA MAYOR DE GOBIERNO
DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA

