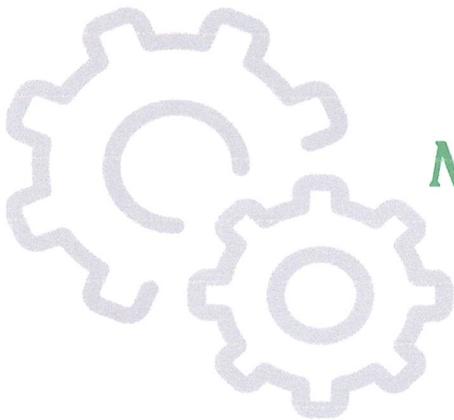




Procedimiento de Atención de solicitudes ciudadanas MAC Centro de Atención Telefónica

Código:	DAC-PR-MCAT-01
Emisión:	10/06/2022
Ultima Rev.:	-
Revisión No.:	00
Dirección Emisora:	Atención Ciudadana



Manual de Procedimientos de Atención de solicitudes ciudadanas MAC Centro de Atención Telefónica.

CONTRALORIA MUNICIPAL DE SALTILLO. CM-FO-DMA-01 Rev. 03, fecha Rev. 02 de febrero de 2022.

AUTORIZACIONES



Elaboró:

Ing. José Luis Eduardo Valdés García

Coordinador MAC Centro de Atención Telefónica / Administrador



Revisó:

Ing. Miguel Ángel Rodríguez Salas

Coordinador de Calidad Contraloría Municipal



Autorizó:

Lic. Alejandra Gutiérrez Rodríguez

Directora de Atención Ciudadana

Sello CM
MUNICIPIO DE SALTILLO, COAH.



CONTRALORIA MUNICIPAL





Procedimiento de Atención de solicitudes ciudadanas MAC

Centro de Atención Telefónica

Código:	DAC-PR-MCAT-01
Emisión:	10/06/2022
Ultima Rev.:	-
Revisión No.:	00
Dirección Emisora:	Atención Ciudadana

CONTENIDO

	<i>Índice</i>
1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Responsabilidades	3
4. Definiciones	4
5. Políticas y Lineamientos	4
6. Desarrollo/Procedimiento	5,6
7. Diagrama de Flujo	7
8. Riesgos Inherentes	8
9. Registros	8
10. Formatos e Instructivos	8
11. Referencias/ Marco Jurídico	9
12. Control de Cambios	9





Procedimiento de Atención de solicitudes ciudadanas MAC

Centro de Atención Telefónica

Código:	DAC-PR-MCAT-01
Emisión:	10/06/2022
Última Rev.:	-
Revisión No.:	00
Dirección Emisora:	Atención Ciudadana

1. OBJETIVO.

Servir de guía en el desarrollo del proceso administrativo de la Dirección de Atención Ciudadana. Siendo esta Dirección quien pretende crear políticas públicas de respuesta inmediata de calidad, para personas en situación vulnerable mediante la aplicación de la función de los servicios públicos brindados a la ciudadanía, así como de los apoyos y programas sociales, que generen un modelo único asistencial y de ayuda social.

2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica para todo el personal de la Dirección de Atención Ciudadana en los asuntos de recepción, canalización y seguimiento de las peticiones, específicamente al personal que atiende los módulos de Atención Ciudadana Central de Atención Telefónica.

3. RESPONSABILIDADES

Núm.	Responsable (puesto)	Funciones
3.1	Director de Atención Ciudadana	<p>3.1.1 Asegurar que, a través de la Coordinación Centro de Atención Telefónica, se lleven a cabo los procesos de Atención, recepción y canalización de solicitudes ciudadanas.</p> <p>3.1.2 Expedir el Manual de Atención, recepción, canalización y seguimiento de solicitudes ciudadanas MAC Central de Atención Telefónica.</p> <p>3.1.3 Revisar y supervisar el cumplimiento del procedimiento de Atención, recepción y canalización de solicitudes ciudadanas MAC Central de Atención Telefónica.</p> <p>3.1.4 Establecer mecanismos del registro de beneficiarios, monitoreo evaluación y seguimiento de las peticiones, quejas o sugerencias en beneficio de la ciudadanía.</p>
3.2	Coordinador MAC Central de Atención Telefónica.	<p>3.2.1 Supervisar y capacitar al personal a su cargo, sobre cualquier tipo de situación presentada en el área a su cargo.</p> <p>3.2.2 Generar reportes estadísticos a la Dirección y ser el enlace directo con las distintas Direcciones Municipales para dar un seguimiento eficiente y oportuno a las solicitudes y/o reportes generados.</p>
3.3	MAC Central de Atención Telefónica.	Proporcionar atención telefónica a los ciudadanos, registrar y canalizar en el sistema operativo las solicitudes, sugerencias y/o quejas referentes a los programas sociales, así como a la mejora y reparación de los servicios públicos del Municipio para su respectivo seguimiento.





Procedimiento de Atención de solicitudes ciudadanas MAC

Centro de Atención Telefónica

Código:	DAC-PR-MCAT-01
Emisión:	10/06/2022
Ultima Rev.:	-
Revisión No.:	00
Dirección Emisora:	Atención Ciudadana

4. DEFINICIONES.

Núm.	Palabra/Término	Definición
4.1	MAC	Módulo de Atención Ciudadana
4.2	Fuera de área	Refiere al mensaje de voz que se percibe cuando se realiza la llamada
4.3	Buzón de voz	Refiere a que el ciudadano no contesta el teléfono y manda directo al buzón de voz.
4.4	Equivocado	Refiere a que en el número de teléfono proporcionado si contestan, pero nos indican que no pertenece al ciudadano que intentamos contactar.

5. POLITICAS Y/O LINEAMIENTOS.

- La atención a los ciudadanos será vía telefónica en el horario de 8:00 a 15:00 hrs. de lunes a viernes.
- Se lleva el control de las peticiones, sugerencias y/o quejas recibidas en la Dirección de Atención Ciudadana, a través de las redes sociales del Alcalde capturando estas en el sistema MAC Gestión Social.
- Se canalizan las peticiones, sugerencias y/o quejas recibidas a la Dirección correspondiente a través del sistema MAC Gestión Social.





Procedimiento de Atención de solicitudes ciudadanas MAC

Centro de Atención Telefónica

Código:	DAC-PR-MCAT-01
Emisión:	10/06/2022
Ultima Rev.:	-
Revisión No.:	00
Dirección Emisora:	Atención Ciudadana

6. DESARROLLO / PROCEDIMIENTO.

Act. Núm.	Responsable (puesto)	Descripción de la Actividad	Documento
1 Recepción de la solicitud.	Coordinador del MAC Centro de Atención Telefónica.	<p>Recibe las peticiones, sugerencias y/o quejas recibidas por medio de las redes sociales del Alcalde de parte de la Dirección de Comunicación Social con los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre ➤ Teléfono ➤ Breve descripción de la solicitud 	Archivo de Excel
2 Asignación de llamadas.	Coordinador del MAC Centro de Atención Telefónica.	<p>Asigna las peticiones, sugerencias y/o quejas recibidas a cada MAC Central de Atención Telefónica para que realicen la llamada telefónica correspondiente y ponerse en contacto con el solicitante.</p>	Archivo de Excel
3 Atención telefónica	MAC Central de Atención Telefónica.	<p>Proporciona atención telefónica a los ciudadanos que realizan alguna petición, sugerencia y/o queja en las redes sociales del alcalde y que requieren apoyo en cuestiones necesidades básicas como alimentación, salud, académico, cultural, etc. y así como en las relacionadas con los servicios públicos prestados por la Presidencia Municipal.</p>	
4 Registro de la solicitud en el sistema	MAC Central de Atención Telefónica.	<p>Registra los datos personales y el detalle de la solicitud en sistema MAC Gestión Social:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre ➤ Fecha de Nacimiento ➤ Sexo ➤ Lugar de Nacimiento ➤ Domicilio ➤ Teléfono ➤ Características y detalle de la gestión 	





Procedimiento de Atención de solicitudes ciudadanas MAC

Centro de Atención Telefónica

Código:	DAC-PR-MCAT-01
Emisión:	10/06/2022
Ultima Rev.:	-
Revisión No.:	00
Dirección Emisora:	Atención Ciudadana

<p>5</p> <p>Canalización de la solicitud</p>	<p>MAC Central de Atención Telefónica.</p>	<p>Canaliza la solicitud mediante el sistema MAC Gestión Social a las distintas Direcciones o Áreas Municipales para su solución y/o seguimiento.</p>	
<p>6</p> <p>llamadas no concretadas</p>	<p>MAC Central de Atención Telefónica.</p>	<p>Motivos y Acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fuera de área: Realiza 3 llamadas si no hay respuesta favorable envía un mensaje de texto solicitando al ciudadano se comunique de regreso. ➤ Buzón: Realiza 3 llamadas en la primera sin éxito deja un mensaje de voz, en la segunda registra en el reporte de buzones interno, en la tercera llamada sin éxito envía un mensaje de texto solicitando al ciudadano se comunique a la Central de Atención Telefónica. ➤ Equivocado: envía el registro de números equivocados a la Dirección de Comunicación Social. <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>	





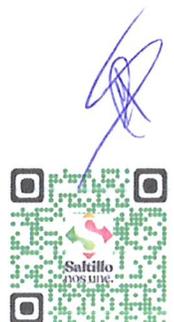
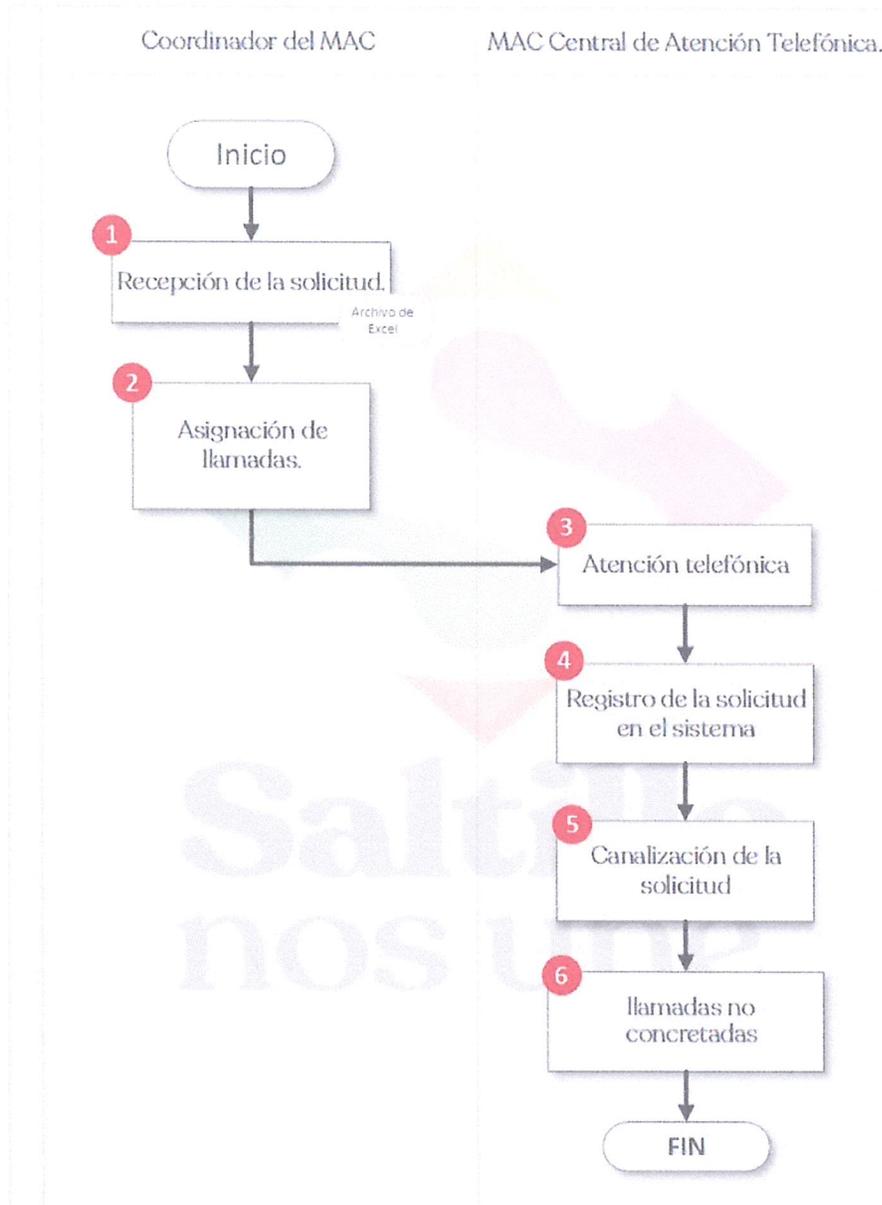
Procedimiento de Atención de solicitudes ciudadanas MAC

Centro de Atención Telefónica

Código:	DAC-PR-MCAT-01
Emisión:	10/06/2022
Ultima Rev.:	-
Revisión No.:	00
Dirección Emisora:	Atención Ciudadana

7. DIAGRAMA DE FLUJO.

Atención a Solicitudes MAC





Procedimiento de Atención de solicitudes ciudadanas MAC

Centro de Atención Telefónica

Código: DAC-PR-MCAT-01

Emisión: 10/06/2022

Ultima Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección: Atención Ciudadana
Emisora:

8. RIESGOS INHERENTES.

Riesgo Potencial	Causa Potencial	Acción Preventiva	Responsable	Plazo	Frecuencia	Evidencias
No registrar y/o canalizar correctamente la información en el Sistema MAC Servicios Públicos	No guardar la información a tiempo en el sistema MAC Servicios Públicos, ya que este se desconecta automáticamente en un cierto tiempo de inactividad en él.	Establecer un tiempo máximo para detallar la información necesaria para su seguimiento en el sistema MAC Servicios Públicos y guardar la información de manera inmediata.	Coordinador MAC Central de Atención Telefónica	Ya está solventada.	Permanente.	Manual de Procedimientos.

9. REGISTROS.

Código	Nombre
S/C	Sistema MAC Gestión Social.

10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS (ANEXOS).

Código del formato o instructivo	Nombre del formato
N/A	





Procedimiento de Atención de solicitudes ciudadanas MAC

Centro de Atención Telefónica

Código: DAC-PR-MCAT-01
 Emisión: 10/06/2022
 Última Rev.: -
 Revisión No. 00
 Dirección: Atención Ciudadana
 Emisora:

11. REFERENCIAS / MARCO JURÍDICO.

Código	Nombre
S/C	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
S/C	Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024
S/C	Plan Estatal de Desarrollo 2017-2023
S/C	Constitución Política del Estado de Coahuila de Zaragoza
S/C	Plan Municipal de Desarrollo 2022-2024
S/C	Ley de Asistencia Social
S/C	Código Municipal del Estado de Coahuila de Zaragoza
S/C	Reglamento de la Administración Pública Municipal de Saltillo, Coahuila de Zaragoza

12. CONTROL DE CAMBIOS.

Núm. de revisión	Fecha	Sección Modificada	Descripción del Cambio
00	10/06/2022	-	Manual de nueva creación.

