



Procedimiento de Atención a solicitudes ciudadanas MAC Gestión Social.

Código:	DAC-PR-MGS-01
Emisión:	01/11/2018
Ultima Rev.:	10/06/2022
Revisión No.	01
Dirección Emisora:	Atención Ciudadana



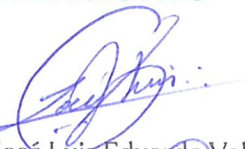
Manual de Procedimientos de Atención a solicitudes ciudadanas MAC Gestión Social.

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

AUTORIZACIONES



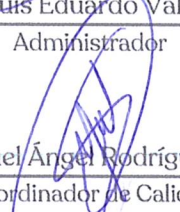
Elaboró:



Ing. José Luis Eduardo Valdés García
Administrador



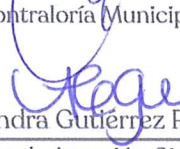
Revisó:



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 a solicitudes ciudadanas MAC Gestión Social.

Código:	DAC-PR-MGS-01
Emisión:	01/11/2018
Ultima Rev.:	10/06/2022
Revisión No.	01
Dirección Emisora:	Atención Ciudadana

CONTENIDO

	<i>Índice</i>
1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Responsabilidades	3
4. Definiciones	4
5. Políticas y Lineamientos	5
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 a solicitudes ciudadanas MAC

Gestión Social.

Código:	DAC-PR-MGS-01
Emisión:	01/11/2018
Ultima Rev.:	10/06/2022
Revisión No.	01
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 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, así como de gestión y trámites, específicamente al personal que atiende los módulos de Atención Ciudadana Gestión Social.

3. RESPONSABILIDADES.

Núm.	Responsable (puesto)	Funciones
3.1	Director de Atención Ciudadana	<p>3.1.1 Asegurar que a través de la Coordinación MAC Gestión Social, se lleven a cabo los procesos de Atención, recepción, canalización y seguimiento de solicitudes ciudadanas.</p> <p>3.1.2 Expedir el Manual de Atención, recepción y canalización de solicitudes ciudadanas MAC Gestión Social.</p> <p>3.1.3 Revisar y supervisar el cumplimiento del procedimiento de Atención, recepción y canalización de solicitudes ciudadanas MAC Gestión Social.</p> <p>3.1.4 Atender las peticiones, quejas o sugerencias dirigidas al Presidente Municipal;</p> <p>3.1.5 Establecer comunicación intermunicipal para dar seguimiento a las peticiones, quejas o sugerencias realizadas por la ciudadanía;</p> <p>3.1.6 Establecer vínculos con instituciones públicas, privadas o sociales para mejorar los procesos de atención ciudadana;</p> <p>3.1.7 Establecer mecanismos del registro de beneficiarios, monitoreo evaluación y seguimiento para la adecuada aplicación en los recursos públicos aplicados a los programas en beneficio de la ciudadanía;</p>





Procedimiento de Atención a solicitudes ciudadanas MAC

Gestión Social.

Código:	DAC-PR-MGS-01
Emisión:	01/11/2018
Ultima Rev.:	10/06/2022
Revisión No.	01
Dirección Emisora:	Atención Ciudadana

3.2	Coordinador MAC Gestión Social	<p>3.2.1 Supervisar y capacitar al personal a su cargo, sobre cualquier tipo de situación presentada en el área.</p> <p>3.2.2 Generar reportes estadísticos a la Dirección para dar un seguimiento eficiente y oportuno a las solicitudes y/o gestiones generadas.</p>
3.3	Recepción	<p>3.3.1 Atender de manera personal a cualquier ciudadano que así lo solicite para canalizarlo al módulo correspondiente.</p> <p>3.3.2 Recibir los oficios ciudadanos dirigidos al Alcalde en los temas que competen a esta dirección y/o canalizarlos al área correspondiente.</p>
3.4	MAC Asesoría Jurídica	<p>3.4.1 Brindar el servicio de asesoría jurídica y en su caso canalizar al ciudadano a las diferentes dependencias públicas de los tres niveles de gobierno según sea el caso de su encomienda para favorecer las garantías de aquellos que acuden con fines legales para su atención.</p> <p>3.4.2 Registrar en el sistema operativo las asesorías brindadas.</p>
3.5	MAC Atención Psicológica	<p>3.5.1 Brindar al usuario de primera instancia la atención personalizada para prestar atención ante situaciones que permitan estabilizar cualquier necesidad emocional de primer momento y desahogo de hechos para posteriormente y de ser necesario canalizar a dependencias especializadas con servicios de salud integral para su seguimiento y tratamiento socioemocional y terapéutico completo.</p> <p>3.5.2 Registrar en el sistema operativo estas atenciones brindadas.</p>
3.6	MAC Gestión Social	<p>3.6.1 Proporcionar atención personal a los ciudadanos que acuden a las instalaciones de esta Dirección y que requieran apoyo en cuestiones de necesidades básicas como alimentación, salud, académico, cultural, etc.</p> <p>3.6.2 Registrar y canalizar en el sistema operativo estas peticiones para su respectivo seguimiento.</p>

4. DEFINICIONES.

Núm.	Palabra/Término	Definición
4.1	MAC	Módulo de Atención Ciudadana





Procedimiento de Atención a solicitudes ciudadanas MAC

Gestión Social.

Código:	DAC-PR-MGS-01
Emisión:	01/11/2018
Ultima Rev.:	10/06/2022
Revisión No.	01
Dirección Emisora:	Atención Ciudadana

5. POLITICAS Y/O LINEAMIENTOS.

- La atención al público será en el horario de 8:00 a 15:00 hrs. de lunes a viernes.
- Los oficios deberán contener fecha de expedición, a quien viene dirigido y con firma original.
- Revisar los oficios y turnar a quien corresponda se les revisa la fecha, a quien viene dirigido, se sella el acuse y el original agregando la firma de quien lo recibe y la hora.
- Se lleva el control de los oficios recibidos en la Dirección de Atención Ciudadana, llenando en la bitácora de oficios recibidos, el número de oficio, fecha y a quien o a quienes están dirigidos.

6. DESARROLLO / PROCEDIMIENTO.

Act. Núm.	Responsable (puesto)	Descripción de la Actividad	Documento
1 Atención al ciudadano	Recepcionista	Atiende de manera personal al ciudadano que así lo solicita.	
2 Verificación del tipo de solicitud	Recepcionista	Verifica que el tipo de solicitud del ciudadano sea competencia de la entidad. Si no es competencia, orientar y/o canalizar al área correspondiente.	
3 Canalización al módulo correspondiente	Recepcionista	Verifica cual es la solicitud o gestión y según sea el tipo de esta se canaliza al módulo correspondiente: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Asesoría Jurídica ➤ Asesoría Psicológica ➤ Gestión Social 	
4 Asesoría Jurídica	MAC Asesoría Jurídica	Asesora al ciudadano en temas jurídicos y en su caso canaliza a distintas dependencias de los 3 órdenes de Gobierno.	





Procedimiento de Atención a solicitudes ciudadanas MAC Gestión Social.

Código: DAC-PR-MGS-01

Emisión: 01/11/2018

Ultima Rev.: 10/06/2022

Revisión No. 01

Dirección: Atención Ciudadana
Emisora:

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

5	Registro de la Asesoría en el sistema	MAC Asesoría Jurídica	<p>Registra los datos personales y el detalle de la asesoría en sistema MAC Gestión Social:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre ➤ Fecha de nacimiento ➤ Lugar de nacimiento ➤ Domicilio ➤ Teléfono ➤ Características y detalle de la asesoría brindada
6	Asesoría Psicológica	MAC Asesoría Psicológica	<p>Asesora y/o da atención al ciudadano en temas psicológicos y en su caso canaliza a distintas dependencias especializadas con servicios de salud integral para su tratamiento psicoemocional y terapéutico completo.</p>
7	Registro de la Asesoría en el sistema	MAC Asesoría Psicológica	<p>Registra los datos personales y el detalle de la asesoría en sistema MAC Gestión Social:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre ➤ Fecha de nacimiento ➤ Lugar de nacimiento ➤ Domicilio ➤ Teléfono ➤ Características y detalle de la asesoría brindada
8	Gestión Social	MAC Gestión Social	<p>Proporciona atención personal a los ciudadanos que acuden a las instalaciones de esta dirección y que requieren apoyo en cuestiones necesidades básicas como alimentación, salud, académico, cultural, etc.</p>
9	Registro de la Gestión en el sistema	MAC Gestión Social	<p>Registra los datos personales y el detalle de la gestión en sistema MAC Gestión Social:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre ➤ Fecha de nacimiento ➤ Lugar de nacimiento ➤ Domicilio ➤ Teléfono ➤ Características y detalle de la gestión
10	Canalización de la gestión	MAC Gestión Social	<p>Canaliza la gestión mediante el sistema MAC Gestión Social a las distintas Direcciones o Áreas Municipales para su solución y/o seguimiento.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO-</p>



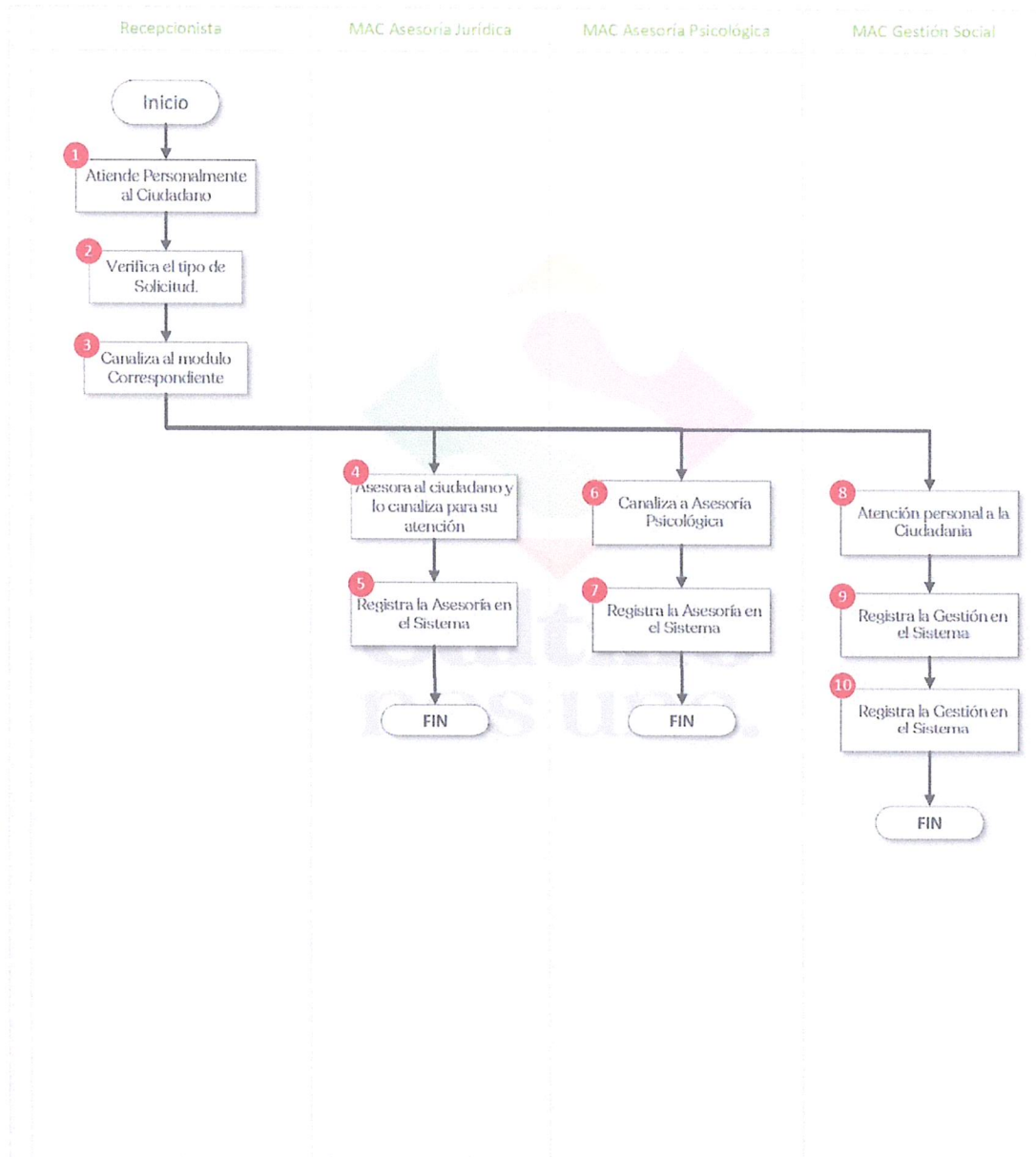


Procedimiento de Atención a solicitudes ciudadanas MAC Gestión Social.

Código:	DAC-PR-MGS-01
Emisión:	01/11/2018
Ultima Rev.:	10/06/2022
Revisión No.:	01
Dirección Emisora:	Atención Ciudadana

7. DIAGRAMA DE FLUJO.

Atención a Solicitudes MAC Gestión Social






SALTILLO

Procedimiento de Atención a solicitudes ciudadanas MAC Gestión Social.

Código:	DAC-PR-MGS-01
Emisión:	01/11/2018
Ultima Rev.:	10/06/2022
Revisión No.:	01
Dirección Emisora:	Atención Ciudadana

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 Gestión Social	No guardar la información a tiempo en el sistema MAC Gestión Social, ya que este te 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 Gestión Social y guardar la información de manera inmediata.	Coordinador MAC Gestión Social.	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 a solicitudes ciudadanas MAC

Gestión Social.

Código:	DAC-PR-MGS-01
Emisión:	01/11/2018
Ultima Rev.:	10/06/2022
Revisión No.:	01
Dirección Emisora:	Atención Ciudadana

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	08/11/2018	-	Manual de Nueva Creación
01	10/06/2022	-	Revisión General, Se agrega Diagrama de Flujo. Se agrega punto 5.0 Políticas, Se agrega el punto 8.0

