



Procedimiento de Atención a solicitudes ciudadanas MAC Servicios Públicos.

Código:	DAC-PR-MSP-01
Emisión:	08/11/2018
Ultima Rev.:	10/06/2022
Revisión No.:	01
Dirección Emisora:	Atención Ciudadana



Manual de Procedimientos de Atención a solicitudes ciudadanas MAC Servicios Públicos.

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 Servicios Públicos.

Código:	DAC-PR-MSP-01
Emisión:	08/11/2018
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	4
6. Desarrollo/Procedimiento	4,5,6
7. Diagrama de Flujo	7
8. Riesgos Inherentes	8
9. Registros	8
10. Formatos e Instructivos	9
11. Referencias/Marco Jurídico	9
12. Control de Cambios	9





Procedimiento de Atención a solicitudes ciudadanas MAC Servicios Públicos.

Código:	DAC-PR-MSP-01
Emisión:	08/11/2018
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, la ciudadanía mediante la aplicación de la función de los servicios públicos brindados a la ciudadanía.

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 Servicios Públicos.

3. RESPONSABILIDADES.

Núm.	Responsable (puesto)	Funciones
3.1	Director de Atención Ciudadana	<p>3.1.1 Asegurar que, a través de la Coordinación MAC Servicios Públicos, 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 Servicios Públicos.</p> <p>3.1.3 Revisar y supervisar el cumplimiento del procedimiento de Atención, recepción y canalización de solicitudes ciudadanas MAC Servicios Públicos.</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 Servicios Públicos	<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 de Servicios Públicos para dar un seguimiento eficiente y oportuno a las solicitudes y/o reportes generados.</p>
3.3	MAC Servicios Públicos	Proporcionar atención multifacética a los ciudadanos, registrar y canalizar en el sistema operativo las solicitudes, sugerencias y/o quejas relacionadas con los servicios públicos prestados por la Presidencia Municipal para su respectivo seguimiento.





Procedimiento de Atención a solicitudes ciudadanas MAC

Servicios Públicos.

Código: DAC-PR-MSP-01

Emisión: 08/11/2018

Ultima Rev.: 10/06/2022

Revisión No. 01

Dirección: Atención Ciudadana

Emisora:

4. DEFINICIONES.

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

5. POLITICAS Y/O LINEAMIENTOS.

- La atención al público será en el horario de 8:00 a 22:00 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 Usuario solicita Atención.	Usuario	De manera multifacética el ciudadano presenta las solicitudes, sugerencias y/o quejas	
2 Atención al ciudadano	Recepcionista	Atiende de manera personal al ciudadano que así lo solicita.	
3 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.	





Procedimiento de Atención a solicitudes ciudadanas MAC Servicios Públicos.

Código:	DAC-PR-MSP-01
Emisión:	08/11/2018
Ultima Rev.:	10/06/2022
Revisión No.:	01
Dirección Emisora:	Atención Ciudadana

4	Canalización al módulo correspondiente	Recepcionista	Verifica que la solicitud, sugerencia y/o queja esté relacionada con los servicios públicos prestados por la Presidencia Municipal y se canaliza al módulo MAC Servicios Públicos.
5	Atención al ciudadano.	MAC Servicios Públicos	Proporciona atención multifacética a los ciudadanos que presentan solicitudes, sugerencias y/o quejas relacionadas con los servicios públicos prestados por la Presidencia Municipal.
6	Registro de la solicitud, sugerencia y/o queja en el sistema.	MAC Servicios Públicos	Registra los datos personales y el detalle de la solicitud, sugerencia y/o queja en sistema MAC Servicios Públicos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre ➤ Domicilio ➤ Medio de Contacto ➤ Solicitud, sugerencia y/o queja. ➤ Breve resumen de la solicitud, sugerencia y/o queja. ➤ Datos del reporte / explicación. ➤ Genera folio de atención y seguimiento.
7	Registro de la solicitud, sugerencia y/o queja por internet.	Usuario	Ingresa los datos mediante la página de internet en la plataforma: http://plataforma.saltillo.gob.mx/intermedioCIAC/
8	Canalización de la solicitud, sugerencia y/o queja.	MAC Servicios Públicos	Canaliza la gestión mediante el sistema MAC Servicios Públicos a las distintas Direcciones o Áreas Municipales para su solución y/o seguimiento.

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





Procedimiento de Atención a solicitudes ciudadanas MAC Servicios Públicos.

Código: DAC-PR-MSP-01
 Emisión: 08/11/2018
 Última Rev.: 10/06/2022
 Revisión No. 01
 Dirección Emisora: Atención Ciudadana

<p>9 Validación de la solicitud, sugerencia y/o queja.</p>	<p>MAC Servicios Públicos</p>	<p>Se comunica con el ciudadano para validar que su reporte haya sido atendido, de no ser así se reactiva el folio en el sistema o se genera uno nuevo comenzando nuevamente el proceso.</p>	
<p>10 Conclusión del reporte y folio generado.</p>	<p>MAC Servicios Públicos / Dirección correspondiente</p>	<p>Finaliza el folio en el sistema MAC Servicios Públicos. FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>	



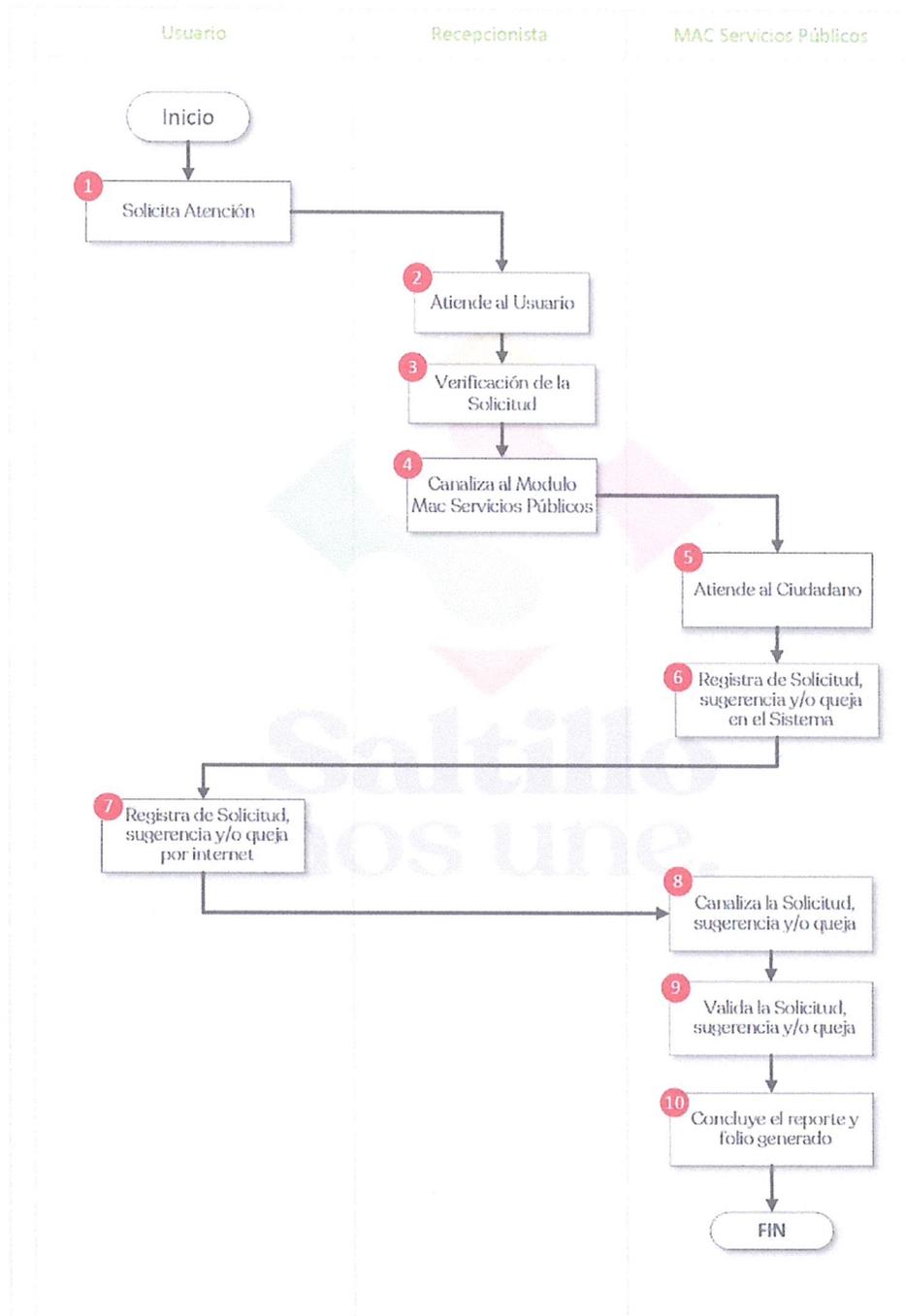


Procedimiento de Atención a solicitudes ciudadanas MAC Servicios Públicos.

Código:	DAC-PR-MSP-01
Emisión:	08/11/2018
Ultima Rev.:	10/06/2022
Revisión No.:	01
Dirección Emisora:	Atención Ciudadana

7. DIAGRAMA DE FLUJO.

Atención a Solicitudes MAC Servicios Públicos





Procedimiento de Atención a solicitudes ciudadanas MAC Servicios Públicos.

Código:	DAC-PR-MSP-01
Emisión:	08/11/2018
Última 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 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 Servicios Públicos.	Ya está solventada.	Permanente.	Manual de Procedimientos.
No atender quejas y/o sugerencias vía telefónica.	No recibir llamadas de la ciudadanía, ya que la plataforma Elastix se desconecta después de un cierto tiempo de inactividad y no enlaza los teléfonos	Establecer un tiempo máximo de 10 minutos para actualizar la plataforma constantemente y de esta manera evitar que el servicio telefónico se desenlace.	Coordinador MAC Servicios Públicos.	Ya está solventada.	Permanente.	Manual de Procedimientos.

9. REGISTROS.

Código	Nombre
S/C	Sistema MAC Servicios Públicos.

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





Procedimiento de Atención a solicitudes ciudadanas MAC

Servicios Públicos.

Código:	DAC-PR-MSP-01
Emisión:	08/11/2018
Ultima Rev.:	10/06/2022
Revisión No.:	01
Dirección Emisora:	Atención Ciudadana

10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS (ANEXOS).

Código del formato o instructivo	Nombre del formato
N/A	

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

