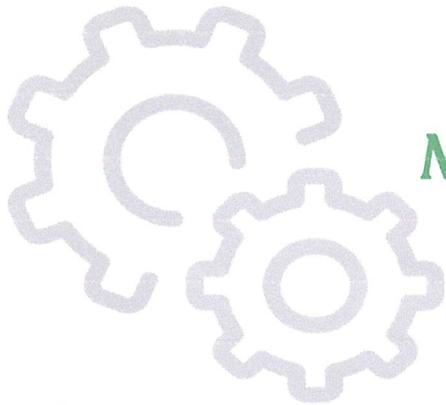




SALTILLO

# Procedimiento de Atención de solicitudes ciudadanas MAC Territorio

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



## Manual de Procedimientos de Atención de solicitudes ciudadanas MAC Territorio

CONTRALORÍA 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 de solicitudes ciudadanas MAC Territorio

Código:	DAC-PR-MT-01
Emisión:	10/06/2022
Última 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	6
8. Riesgos Inherentes	7
9. Registros	7
10. Formatos e Instructivos	8
11. Referencias/Marco Jurídico	8
12. Control de Cambios	8





SALTILLO

# Procedimiento de Atención de solicitudes ciudadanas MAC Territorio

Código:	DAC-PR-MT-01
Emisión:	10/06/2022
Ultima 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 atención, recepción, registro, canalización y seguimiento de las peticiones y/o reportes ciudadanos procedentes de los eventos públicos del Presidente Municipal, específicamente al personal que atiende los módulos de Atención Ciudadana Territorio.

## 3. RESPONSABILIDADES

Núm.	Responsable (puesto)	Funciones
3.1	Director de Atención Ciudadana	<p>3.1.1 Asegurar que, a través de la Coordinación de Territorio, 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 Territorio.</p> <p>3.1.3 Revisar y supervisar el cumplimiento del procedimiento de Atención, recepción y canalización de solicitudes ciudadanas MAC Territorio.</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 Territorio	<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 Dar seguimiento a las peticiones y reportes registrados para su pronta respuesta.</p> <p>3.2.3 Generar reportes estadísticos a la Dirección.</p> <p>3.2.4 Realizar validaciones de las peticiones que hayan sido atendidas satisfactoriamente.</p>





SALTILLO

# Procedimiento de Atención de solicitudes ciudadanas MAC Territorio

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

3.3	MAC Territorio	Proporcionar atención personal los ciudadanos, registrar y canalizar en el sistema MAC Gestión Social 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.
-----	----------------	--

## 4. DEFINICIONES.

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

## 5. POLITICAS Y/O LINEAMIENTOS.

- 5.1 La atención a los ciudadanos será personal en el horario y días que el Alcalde designe.
- 5.2 Se lleva el control de las peticiones, sugerencias y/o quejas procedentes de los eventos públicos del Presidente Municipal capturando estas en el sistema MAC Gestión Social.
- 5.3 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 Territorio

Código:	DAC-PR-MT-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 Asistencia a Eventos públicos.	Coordinador del MAC Territorio	Asiste a los eventos públicos que el Presidente Municipal le solicite.	
2 Coordinación del personal	Coordinador del MAC Territorio	Coordina al personal MAC Territorio dependiendo del tipo de evento y cantidad de personas que asisten para brindar una atención de calidad a los ciudadanos que así lo soliciten.	
3 Recepción de la solicitud.	MAC Territorio	Atiende personalmente las peticiones, sugerencias y/o quejas hechas al Alcalde anotando los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nombre</li> <li>➤ Fecha de nacimiento</li> <li>➤ Sexo</li> <li>➤ Teléfono</li> <li>➤ Municipio</li> <li>➤ Dirección</li> <li>➤ Detalle de la gestión</li> </ul>	
4 Registro de las peticiones, sugerencias y/o quejas	MAC Territorio	Registra los datos personales y el detalle de las peticiones, sugerencias y/o quejas en sistema MAC Gestión Social: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nombre</li> <li>➤ Fecha de nacimiento</li> <li>➤ Sexo</li> <li>➤ Teléfono</li> <li>➤ Municipio</li> <li>➤ Dirección</li> <li>➤ Detalle de la gestión</li> </ul>	
5 Canalización de la solicitud	MAC Central Territorio	Canaliza la solicitud mediante el sistema MAC Gestión Social a las distintas Direcciones o Áreas Municipales para su solución y/o seguimiento.	





SALTILLO

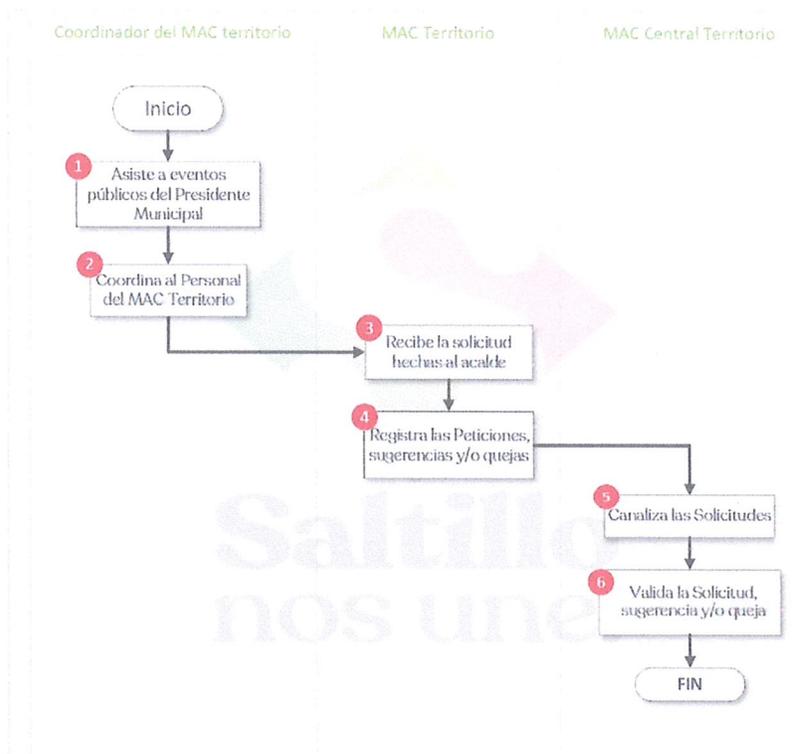
# Procedimiento de Atención de solicitudes ciudadanas MAC Territorio

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

6	Validación de las peticiones, sugerencias y/o	MAC Territorio	Se comunica con el ciudadano para validar que su petición, sugerencia y/o queja haya sido atendida, de no ser así se reactiva está en el sistema MAC Gestión Social comenzando nuevamente el proceso.
---	---	----------------	---

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO.

Atención a Solicitudes MAC Territorio



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





**SALTILLO**

# Procedimiento de Atención de solicitudes ciudadanas MAC Territorio

Código:	DAC-PR-MT-01
Emisión:	10/06/2022
Ultima Rev.:	-
Revisión No.:	00
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 Territorio	Ya está solventada.	Permanente.	Manual de Procedimientos.
El ciudadano solicitante no puede ser contactado por el Área correspondiente.	Registrar la información con datos falsos, incorrectos y/o incompletos proporcionados por el ciudadano.	Comentar al ciudadano que si en lapso de 5 días hábiles no lo contactan vía telefónica o personal que acuda directamente a los Módulos de Atención Ciudadana.	Coordinador MAC Territorio	Ya está solventada.	Permanente.	Manual de Procedimientos.

## 9. REGISTROS.

Código	Nombre
S/C	Sistema MAC Gestión Social.





SALTILLO

# Procedimiento de Atención de solicitudes ciudadanas MAC Territorio

Código:	DAC-PR-MT-01
Emisión:	10/06/2022
Ultima Rev.:	-
Revisión No.:	00
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	10/06/2022	-	Procedimiento de Nueva Creación

