



SALTILLO

# Procedimiento para el Manejo del Sistema Integral de Atención Ciudadana.

Código:	DDS-PR-IMD-15
Emisión:	28/09/2022
Ultima Rev.:	-
Revisión No.	00
Dirección Emisora:	Instituto Municipal del Deporte



## Manual de Procedimientos para el Manejo del Sistema Integral de Atención Ciudadana.

### AUTORIZACIONES



Elaboró:

Lic. Gabriela Fuentes Osorio  
Auxiliar Administrativo



Revisó:

Ing. Miguel Ángel Rodríguez Salas  
Coordinador de Calidad



Autorizó:

Lic. Jesus Isidro Gámez Ovalle  
Subdirector del Instituto Municipal del Deporte

Lic. Antonio Cepeda Licon  
Director del Instituto Municipal del Deporte

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

Sello

CM  
MUNICIPIO DE  
SALTILLO, COAH.



CONTRALORIA MUNICIPAL





# Procedimiento para el Manejo del Sistema Integral de Atención Ciudadana.

Código:	DDS-PR-IMD-15
Emisión:	28/09/2022
Ultima Rev.:	-
Revisión No.	00
Dirección Emisora:	Instituto Municipal del Deporte

## CONTENIDO

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





SALTILLO

# Procedimiento para el Manejo del Sistema Integral de Atención Ciudadana.

Código:	DDS-PR-IMD-15
Emisión:	28/09/2022
Ultima Rev.:	-
Revisión No.	00
Dirección Emisora:	Instituto Municipal del Deporte

## 1. OBJETIVO.

Determinar paso a paso el proceso para el manejo del Sistema Integral de Atención Ciudadana del Municipio de Saltillo en lo correspondiente a las peticiones relacionadas al deporte.

## 2. ALCANCE.

El presente manual es de alcance para el enlace del Sistema Integral de Atención Ciudadana en el Instituto Municipal del Deporte, el Director y Subdirector del mismo.

## 3. RESPONSABILIDADES.

Núm.	Responsable (puesto)	Funciones
3.1	Enlace del Sistema Integral de Atención Ciudadana en el IMD.	<p>3.1.1 Revisar periódicamente el SIAC para ver que nuevas peticiones relacionadas al deporte han sido registradas.</p> <p>3.1.2 Hacer del conocimiento del Director o Subdirector del IMD las peticiones registradas en el SIAC para que estos definan que respuesta se dará a cada una de ellas.</p> <p>3.1.3 Llamar al ciudadano para dar respuesta al apoyo, atención o servicio que solicitó relacionado al deporte.</p> <p>3.1.4 Registrar en el SIAC la respuesta o seguimiento que a cada petición relacionada al deporte.</p> <p>3.1.5 Asistir a las reuniones de seguimiento y capacitaciones del SIAC a las cuales convoca la Dirección de Atención Ciudadana del Municipio de Saltillo.</p> <p>3.1.6 Atender las llamadas de los ciudadanos que solicitan el seguimiento o estatus del apoyo, atención o servicio requerido a través del SIAC relacionadas al deporte.</p> <p>3.1.7 Dar seguimiento en el sistema a las peticiones registradas relacionadas a temas de deporte.</p> <p>3.1.8 Manejar el Sistema Integral de Atención Ciudadana en el IMD.</p>
3.2	Director del IMD	<p>3.2.1 Expedir y autorizar este manual de procedimientos.</p> <p>3.2.2 Difundir el presenta manual de procedimientos a los funcionarios del IMD.</p> <p>3.2.3 Asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos de Manejo del Sistema Integra</p>





SALTILLO

# Procedimiento para el Manejo del Sistema Integral de Atención Ciudadana.

Código: DDS-PR-IMD-15  
Emisión: 28/09/2022  
Ultima Rev.: -  
Revisión No. 00  
Dirección: Instituto Municipal del Deporte  
Emisora:

		de Atención Ciudadana.
		<p>3.2.4 Tener el conocimiento de las peticiones que han sido registradas en el SIAC relacionadas al deporte.</p> <p>3.2.5 Definir la respuesta que se dará a las peticiones registradas en el SIAC relacionadas al deporte.</p> <p>3.2.6 Girar instrucciones al enlace del SIAC en el IMD sobre cuál será la respuesta que se dará a cada una de las peticiones relacionadas al deporte.</p>
3.3	Director/ Subdirector del IMD	<p>3.3.1 Tener el conocimiento de las peticiones registradas en SIAC relacionadas con el préstamo de instalaciones del IMDS.</p> <p>3.3.2 Definir la respuesta que se dará a las peticiones registradas en el SIAC relacionadas al préstamo de las instalaciones del IMD.</p> <p>3.3.3 Girar instrucciones al enlace del SIAC en el IMD sobre cuál será la respuesta que se dará referente a las peticiones de préstamo de instalaciones deportivas.</p>

## 4 DEFINICIONES.

Núm.	Palabra/Término	Definición
4.1	SIAC	Sistema Integral de Atención Ciudadana.
4.2	IMD	Instituto Municipal del Deporte.
4.3	Sistema Integral de Atención Ciudadana	Sistema de registro de gestiones y peticiones del Municipio de Saltillo del cual es responsable la Dirección de Atención Ciudadana.
4.4	Enlace del Sistema de Atención Ciudadana en el IMD.	Persona encargada de manejar, dar atención y seguimiento al Sistema de Atención Ciudadana en el Instituto Municipal del Deporte.





SALTILLO

## Procedimiento para el Manejo del Sistema Integral de Atención Ciudadana.

Código:	DDS-PR-IMD-15
Emisión:	28/09/2022
Ultima Rev.:	-
Revisión No.	00
Dirección Emisora:	Instituto Municipal del Deporte

### 5 POLITICAS Y/O LINEAMIENTOS.

- 5.1 La persona autorizada a entrar al SIAC y dar seguimiento o conclusión a las peticiones registradas en él sistema, es el enlace del SIAC en el IMD.
- 5.2 La contraseña y usuario del SIAC en el IMD es de uso exclusivo de la persona designada por el Director del Instituto Municipal del Deporte como enlace para el manejo del sistema.
- 5.3 Las peticiones, apoyos o servicios a los cuales se darán seguimiento deben ser relacionados a deporte, en caso de no ser así, el enlace del SIAC en el IMD notificará de esto a la Dirección de Atención Ciudadana para que re direcciona las solicitudes al área correspondiente.
- 5.4 Se dará seguimiento a las peticiones, apoyos o servicios solicitados por los ciudadanos a través del SIAC dentro de lo que la normativa permita.
- 5.5 El Director y Subdirector del IMD son quienes autorizan que apoyo se otorga en lo referente a temas de deporte o préstamo de instalaciones del instituto, de acuerdo a lo que la normativa permita.
- 5.6 Se debe informar al ciudadano por medio telefónico sobre el seguimiento a su petición, hasta dar cumplimiento o haber ofrecido el servicio solicitado.
- 5.7 Toda petición registrada en el SIAC debe encontrarse con seguimiento, ninguna debe estar en estatus pendiente, es decir, deben ser atendidas en su totalidad.
- 5.8 La Dirección de Atención Ciudadana es quien se encarga de asignar nombre de usuario y contraseña al enlace del IMD para el acceso y manejo del SIAC.





# Procedimiento para el Manejo del Sistema Integral de Atención Ciudadana.

Código:	DDS-PR-IMD-15
Emisión:	28/09/2022
Ultima Rev.:	-
Revisión No.	00
Dirección Emisora:	Instituto Municipal del Deporte

## 6 DESARROLLO / PROCEDIMIENTO.

Act. Núm.	Responsable (puesto)	Descripción de la Actividad	Documento
1 Ingreso al Sistema SIAC	Enlace del SIAC en el IMD.	Ingresa al SIAC entrando a la dirección web <a href="http://www.centraldegestiones.mx">www.centraldegestiones.mx</a> , en la cual se le solicitará su nombre de usuario y contraseña asignada por la Dirección de Atención Ciudadana.	
2 Revisión de Peticiones	Enlace del SIAC en el IMD.	Revisa y corrobora cuales son las nuevas peticiones registradas en el SIAC que sean relacionadas a temas de deportes. Así mismo revisa las peticiones que siguen pendientes de resolverse.	
3 Impresión de reporte de peticiones	Enlace del SIAC en el IMD.	Imprime el reporte de las peticiones nuevas registradas en el SIAC y las que aún siguen pendientes de finalizar, relacionadas a deporte.	Reporte de peticiones
4 Entregar el reporte	Enlace del SIAC en el IMD.	Presenta al Director y Subdirector del IMD el reporte de peticiones, para que estos instruyan la respuesta que se dará a cada una.	





SALTILLO

# Procedimiento para el Manejo del Sistema Integral de Atención Ciudadana.

Código:	DDS-PR-IMD-15
Emisión:	28/09/2022
Ultima Rev.:	-
Revisión No.	00
Dirección Emisora:	Instituto Municipal del Deporte

5	Revisión y análisis de peticiones	Director /Subdirector del IMD.	Revisa y analiza las peticiones nuevas y pendientes de concluir registradas en el SIAC.	Listado de peticiones nuevas y pendientes con acciones a seguir.
6	Gira instrucciones de respuesta	Director /Subdirector del IMD.	Gira instrucciones a el enlace del SIAC en el IMD sobre cuál será la respuesta o la acción de seguimiento.	
7	Captura la respuesta en el SIAC	Enlace del SIAC en el IMD.	Captura en el SIAC la respuesta que le fue instruida por el Director o Subdirector del IMD según sea el caso para cada una de las peticiones nuevas o pendientes de concluir y cambia el estatus de estas en el sistema.	
8	Llama para informar sobre el apoyo	Enlace del SIAC en el IMD.	Llama por teléfono a cada uno de las personas del reporte de peticiones del SIAC referentes a deporte y les informa si el apoyo será concedido o no, o bien las acciones que se tomarán para brindar apoyo o servicio.  <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>	

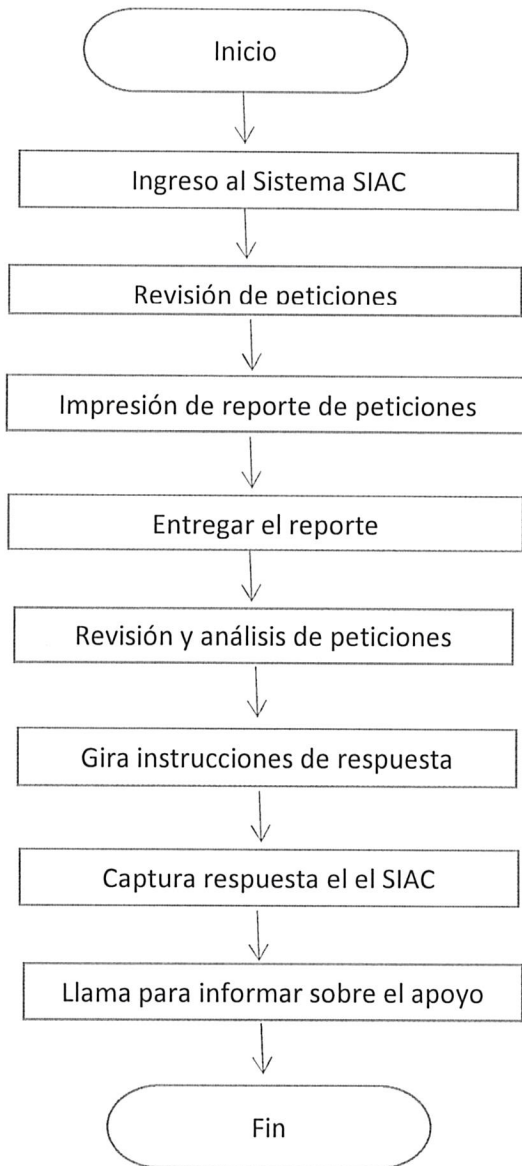




# Procedimiento para el Manejo del Sistema Integral de Atención Ciudadana.

Código:	DDS-PR-IMD-15
Emisión:	28/09/2022
Ultima Rev.:	-
Revisión No.	00
Dirección Emisora:	Instituto Municipal del Deporte

## 7 DIAGRAMA DE FLUJO.



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





**SALTILLO**

**Procedimiento para el  
Manejo del Sistema  
Integral de Atención  
Ciudadana.**

Código:	DDS-PR-IMD-15
Emisión:	28/09/2022
Ultima Rev.:	-
Revisión No.	00
Dirección Emisora:	Instituto Municipal del Deporte

**8 RIESGOS INHERENTES.**

Riesgo Potencial	Causa Potencial	Acción Preventiva	Responsable	Plazo	Frecuencia	Evidencias
No dar atención a las solicitudes	Omitir alguna solicitud del reporte mensual al cual se va a dar seguimiento y atención.	Revisar que se de atención a todas las solicitudes que se encuentran registradas como nuevas y en seguimiento en el reporte mensual.	Enlace del SIAC en el IMD.	Solventada	Permanente	SIAC en el apartado de estatus y seguimiento de cada petición.  Manual de procedimientos
No enterar a el interesado sobre el estatus de su solicitud	Olvidar realizar la llamada telefónica de atención al interesado para informar el estatus de su solicitud.	Marcar como check en el reporte mensual cada solicitud a la cual ya se realizó la llamada telefónica de atención y seguimiento al interesado.	Enlace del SIAC en el IMD.	Solventada	Permanente	Reporte de solicitudes marcadas como check de que se realizó la llamada telefónica de atención y seguimiento al solicitante de cada una de ellas.

**9 REGISTROS.**

Código	Nombre
S/C	Reporte de solicitudes.
S/C	Sistema SIAC.

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





SALTILLO

# Procedimiento para el Manejo del Sistema Integral de Atención Ciudadana.

Código:	DDS-PR-IMD-15
Emisión:	28/09/2022
Ultima Rev.:	-
Revisión No.	00
Dirección Emisora:	Instituto Municipal del Deporte

## 10 FORMATOS E INSTRUCTIVOS (ANEXOS).

Código del formato o instructivo	Nombre del formato
N/A	

## 11 REFERENCIAS / MARCO JURÍDICO.

Código	Nombre
S/C	Reglamento Interior del R. Ayuntamiento de Saltillo

## 12 CONTROL DE CAMBIOS.

Núm. de revisión	Fecha	Sección Modificada	Descripción del Cambio
00	28/09/2022	-	Manual de procedimientos de nueva creación

