



SALTILLO

Procedimiento de Atención y respuesta a solicitudes de información

Código: DDS-PR-CT-01

Emisión: 28/09/2022

Ultima Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección: Dirección de
Emisora: Desarrollo Social

Manual de Procedimientos de Atención y respuesta a solicitudes de información

AUTORIZACIONES



Elaboró

:

Ing. Demetrio Díaz
Betancourt
Coordinador Técnico



Revisó:

Ing. Miguel Angel
Rodríguez Salas
Coordinador de Calidad
Contraloría Social



Autoriz

ó:

Lic. Aníbal Soberón
Rodríguez
Director de Desarrollo Social

Sello

CM.

MUNICIPIO DE
SALTILLO, COAH.



CONTRALORIA
MUNICIPAL





SALTILLO

Procedimiento de Atención y respuesta a solicitudes de información

Código: DDS-PR-CPT-01

Emisión: 28/09/2022

Última Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección: Dirección de

Emisora: Desarrollo Social

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
7. Diagrama de Flujo	8
8. Riesgos Inherentes	9
9. Registros	9
10. Formatos e Instructivos	10
11. Marco Jurídico/Referencias	10
12. Control de Cambios	10





SALTILLO

Procedimiento de Atención y respuesta a solicitudes de información

Código: DDS-PR-CPT-01

Emisión: 28/09/2022

Última Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección: Dirección de

Emisora: Desarrollo Social

1. OBJETIVO.

Atender y dar respuesta a las solicitudes de información correspondiente a la Dirección de Desarrollo Social.

2. ALCANCE.

Este procedimiento de Atención y respuesta a solicitudes de información aplica para toda solicitud realizada ante la Dirección de Desarrollo Social, y referente a las Unidades Administrativas a la Dirección.

3. RESPONSABILIDADES.

Núm.	Responsable (puesto)	Funciones
3.1	Director de Desarrollo Social	3.1.1 Asegurar que, a través de la Dirección de Desarrollo Social se elabore, revise y autorice el Manual de Procedimientos de Atención y respuesta a solicitudes de información. 3.1.2 Difundir el Manual de Procedimientos.
3.2	Área Jurídica de Desarrollo Social	3.2.1 Recibir los oficios. 3.2.2 Asignar y notificar a las áreas responsables de la información. 3.2.3 Notificar y pedir dar la atención y respuesta de la solicitud de información al Área Técnica de Desarrollo Social.
3.3	Área Técnica de Desarrollo Social	3.3.1 Coordinar con las áreas responsables de la información los criterios para atender y dar respuesta a la solicitud de información. 3.3.2 Unir, organizar y verificar la información proporcionada por las áreas responsables para dar atención y respuesta a la solicitud de información.
3.4	Titulares de las Unidades Administrativas adscritas a la Dirección de Desarrollo Social	3.4.1 Identificar la información solicitada. 3.4.2 Unificar la información de acuerdo a los criterios establecidos por el Área Técnica de Desarrollo Social para atender y dar respuesta a la solicitud.
3.5	Enlace	3.5.1 Organizar, verificar y proporcionar la información que se facilitará al Área Técnica de Desarrollo Social.





SALTILLO

Procedimiento de Atención y respuesta a solicitudes de información

Código: DDS-PR-CPT-01

Emisión: 28/09/2022

Última Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección: Dirección de
Emisora: Desarrollo Social

4. DEFINICIONES.

Núm.	Palabra/Término	Definición
4.1	Solicitud de información	Solicitud de información, que en base a la ley, se facilita al solicitante por los medios requeridos.
4.2	Criterios para atender y dar respuesta a la solicitud de información	Características de la información que el área responsable deberá facilitar al Área Técnica de Desarrollo Social para atender y dar respuesta a la solicitud de información.
4.3	Área responsable	Unidad Administrativa adscrita a la Dirección de Desarrollo Social, que será la responsable de unificar la información de acuerdo a los criterios establecidos para dar atención y respuesta a la solicitud de información.

5. POLITICAS Y/O LINEAMIENTOS.

- 5.1 La información será proporcionada y validada por las áreas responsables, así como las modificaciones que se puedan solicitar.
- 5.2 La recepción de la información para revisión y organización por parte del Área Técnica de Desarrollo Social será en las fechas establecidas.
- 5.3 La información proporcionada así como las observaciones emitidas por se enviarán vía correo electrónico. La respuesta a la solicitud se hará de acuerdo a lo requerido.





SALTILLO

Procedimiento de Atención y respuesta a solicitudes de información

Código: DDS-PR-CPT-01
Emisión: 28/09/2022
Última Rev.: -
Revisión No. 00
Dirección: Dirección de
Emisora: Desarrollo Social

6. DESARROLLO / PROCEDIMIENTO.

Act. Núm.	Responsable (puesto)	Descripción de la Actividad	Documento
1 Recepción de la solicitud de información	Área Jurídica de Desarrollo Social	Recibirá y notificará al Área responsable y al Área Técnica de Desarrollo Social sobre la solicitud de información.	
2 Establecer los criterios para atención y respuesta	Área Técnica de Desarrollo Social	Establecerá las características con las que deberá contar la información para dar atención y respuesta a la solicitud, así como las fechas de revisión y entrega.	
3 Unificar la información	Titulares de las Unidades Administrativas	Unificará la información solicitada en conformidad a los criterios establecidos.	





SALTILLO

Procedimiento de Atención y respuesta a solicitudes de información

Código: DDS-PR-CPT-01

Emisión: 28/09/2022

Ultima Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección: Dirección de

Emisora: Desarrollo Social

4 Revisión de la Información proporcionada por las Unidades Administrativas	Área Técnica de Desarrollo Social	Revisa que la información proporcionada por las Unidades Administrativas cumpla con los criterios establecidos. <i>En caso de no cuente con los criterios establecidos, se deberá notificar y establecer una nueva fecha para la atención de las observaciones realizadas.</i>	
5 Atención de las observaciones	Enlace	Atiende las observaciones emitidas por el Área Técnica de Desarrollo Social y las presenta en la fecha establecida.	
6 Verificar que la información cumpla con los criterios establecidos	Área Técnica de Desarrollo Social	Verifica que la información cumpla con los criterios establecidos.	





SALTILLO

Procedimiento de Atención y respuesta a solicitudes de información

Código: DDS-PR-CPT-01

Emisión: 28/09/2022

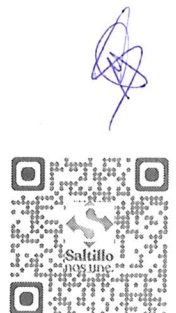
Última Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección: Dirección de

Emisora: Desarrollo Social

7 Organización y respuesta a la solicitud	Área Técnica de Desarrollo Social	Organiza la información y da respuesta a la solicitud.	
8 Archivo	Área Técnica de Desarrollo Social	Entrega copia del acuse de recibido a la Área Jurídica de Desarrollo Social. FIN DEL PROCEDIMIENTO	Acuse de recibido





SALTILLO

Procedimiento de Atención y respuesta a solicitudes de información

Código: DDS-PR-CPT-01

Emisión: 28/09/2022

Ultima Rev.: -

Revisión No. 00

 Dirección: Dirección de
Emisora: Desarrollo Social

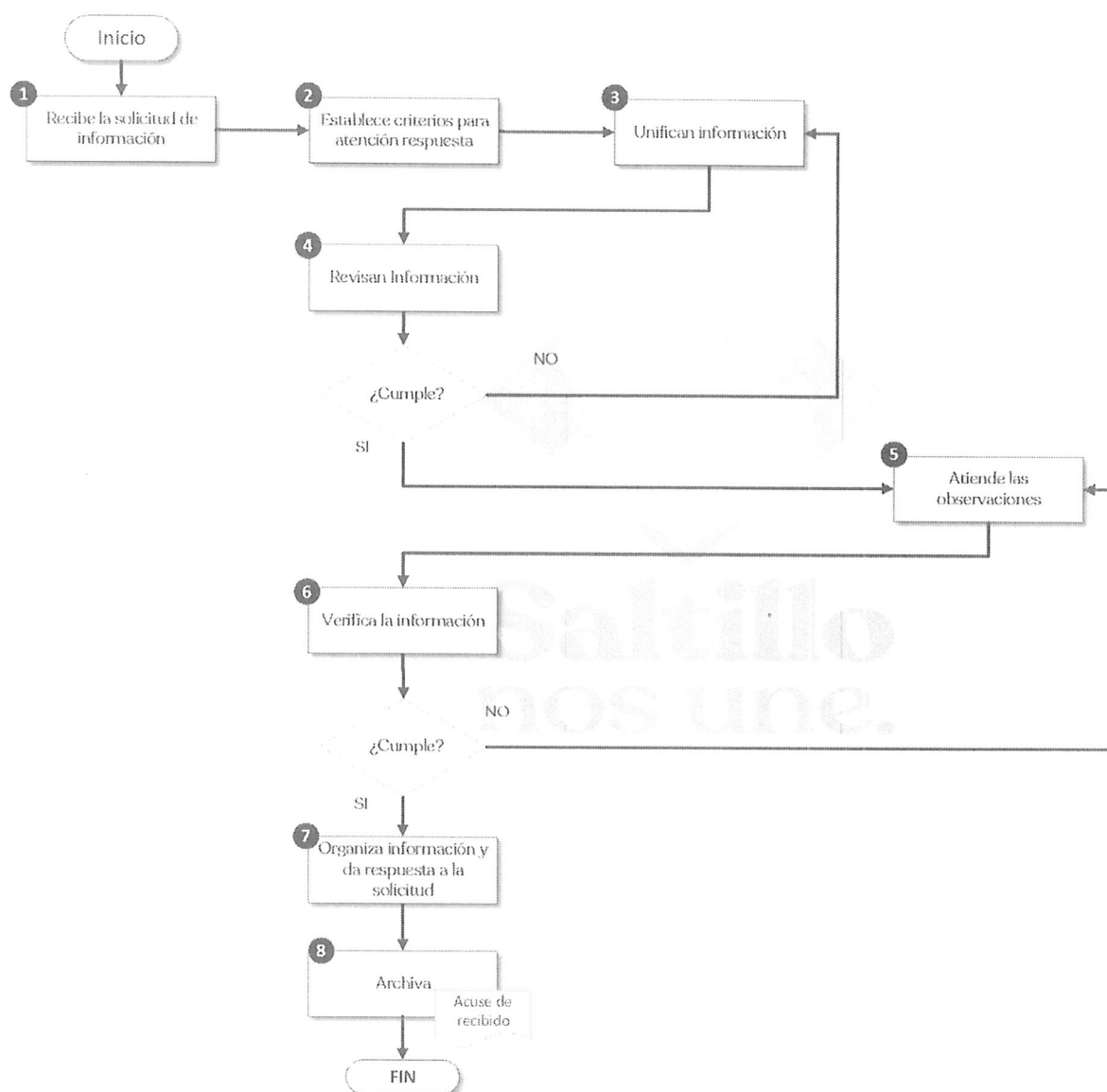
Atención y respuesta a solicitudes de información

Área Jurídica de Desarrollo Social

Coordinación de Proyectos Técnicos

Titulares de las Unidades
Administrativas

Enlace



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



RIESGOS INHERENTES.



SALTILLO

Procedimiento de Atención y respuesta a solicitudes de información

Código: DDS-PR-CPT-01

Emisión: 28/09/2022

Última Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección: Dirección de

Emisora: Desarrollo Social

Riesgo Potencial	Causa Potencial	Acción Preventiva	Responsable	Plazo	Frecuencia	Evidencias
No tener la información requerida en tiempo y forma, correr el riesgo de no presentarla a quien la solicite.	Que las Unidades Administrativas adscritas no atiendan las observaciones.	Notificar vía oficio las responsabilidades administrativas a las que se incurra en caso de no atenderlas.	Área Técnica de Desarrollo Social.	Acordado en la programación de fechas para revisión y entrega de la información.	Permanente	Oficio de notificación

9. REGISTROS.

Código	Nombre
S/C	Oficio de solicitud de información
S/C	Oficio de notificación
S/C	Oficio de respuesta

10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS (ANEXOS).





SALTILLO

Procedimiento de Atención y respuesta a solicitudes de información

Código: DDS-PR-CPT-01

Emisión: 28/09/2022

Última Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección: Dirección de

Emisora: Desarrollo Social

Código del formato o instructivo	Nombre del formato
N/A	

11. REFERENCIAS / MARCO JURÍDICO.

Código	Nombre
s/c	Reglamento de la Administración Pública Municipal de Saltillo, Coahuila de Zaragoza
s/c	Reglamento Interior de la Dirección de Desarrollo Social del Municipio de Saltillo, Coahuila de Zaragoza

12. CONTROL DE CAMBIOS.

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

