



SALTILLO

Procedimiento de Atención a Quejas y/o Sugerencias

Código:	TES-PR-DC-08
Emisión:	12/09/2018
Ultima Rev.:	18/04/2022
Revisión No.	01
Dirección	Unidad
Emisora:	Administrativa de Comercio

Manual de Procedimientos de Atención a Quejas y/o Sugerencias

AUTORIZACIONES

Elaboró
:

Lic. Jorge I. Basaldúa
Adame
Subdirectora de Pisos



Revisó:

Ing. Miguel Ángel
Rodríguez Salas
Coordinador de Calidad

Autoriz
ó:

Lic. Eduardo Morelos
Jiménez
Director de la Unidad
Administrativa de Comercio

Sello
CMMUNICIPIO DE
SALTILLO, COAH.CONTRALORIA
MUNICIPAL



Procedimiento de Atención a Quejas y/o Sugerencias

Código: TES-PR-DC-08

Emisión: 12/09/2018

Ultima Rev.: 18/04/2022

Revisión No. 01

Dirección: Unidad
Emisora: Administrativa de Comercio

CONTENIDO

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





SALTILLO

Procedimiento de Atención a Quejas y/o Sugerencias

Código: TES-PR-DC-08

Emisión: 12/09/2018

Ultima Rev.: 18/04/2022

Revisión No. 01

Dirección: Unidad
Emisora: Administrativa de
Comercio

1. OBJETIVO.

Dar atención a las personas físicas y morales interesadas en dar su opinión atrevas de una queja y/o sugerencia ante la subdirección de pisos.

2. ALCANCE.

Este procedimiento de Atención a Quejas y/o sugerencias aplica para la ciudadanía en general, para dar su opinión en torno a la regulación y regularización del comercio informal dentro del Municipio de Saltillo, esto con la finalidad de dar un mejor servicio a los usuarios que acuden a esta subdirección a realizar sus trámites.

3. RESPONSABILIDADES.

Núm.	Responsable (puesto)	Funciones
3.1	Director	3.1.1 Autorizar este procedimiento y asegurar su cumplimiento. 3.1.2 Autorizar y/o dar visto bueno a los manuales de procedimientos que le corresponden. 3.1.3 Asegurar que, se lleven a cabo los procesos correspondientes de acuerdo a los lineamientos estipulados en este procedimiento. 3.1.4 Regular las actividades y funciones de cada una de las áreas que comprende la Unidad Administrativa de Comercio. 3.1.5 Inspeccionar, vigilar y supervisar por conducto del personal destinado para este efecto, en torno al comercio informal en todas y cada una de sus modalidades llevadas a cabo dentro del municipio.
3.2	Subdirecto r de Pisos	3.2.1 Dar atención personalizada a los usuarios que asisten a la oficina, así como también en la vía pública de ser necesario, además de cerciorar que se atiendan las solicitudes de cada uno de los trámites que el contribuyente solicite. 3.2.2 Toma de decisiones en cualquier problemática que se presente con el tema del comercio informal en la vía pública. 3.2.3 Vigilar que se cumpla cabalmente con lo dispuesto en la Ley de Ingresos.





SALTILLO

Procedimiento de Atención a Quejas y/o Sugerencias

Código: TES-PR-DC-08

Emisión: 12/09/2018

Ultima Rev.: 18/04/2022

Revisión No. 01

Dirección: Unidad
Emisora: Administrativa de
Comercio

		3.2.4 Asegurar a través del Personal Administrativo y Operativo, se cumpla este procedimiento, Atención al Público en General.
3.3	Secretaria Ejecutiva	3.3.1 Atender a los ciudadanos en general que acudan a realizar algún trámite ante esta dependencia, recibir oficios así como dar respuesta a estos, elaborar, actualizar y renovar los padrones y permisos correspondientes en el ámbito del comercio informal en la vía Publica.
3.4	Coordinador de Inspector de Pisos	3.4.1 Supervisar y controlar las actividades designadas a los Inspectores de Pisos 3.4.2 Dar el seguimiento en torno a la operatividad de cada uno de los casos de Verificación de Firmas para la autorización de Permisos de Venta en la Vía Publica. 3.4.3 Atender las Solicitudes de Quejas con el Apoyo de los Inspectores de Pisos 3.4.4 Brindar una solución rápida a los conflictos que llegasen a suscitarse en la Vía Publica
3.5	Coordinador Administrativo	3.5.1 Dar seguimiento de cada uno de los trámites administrativos dentro de la oficina de la Subdirección de Pisos, incluyendo lo efectuados entre esta y las distintas dependencias que así lo requiriesen. 3.5.2 Seguimiento a cada trámite de permisos para venta informal en la vía pública. 3.5.3 Atención a los Sistemas electrónicos de quejas que se manejan en la Oficina, para dar una mejor atención a los usuarios. 3.5.4 Atención directa a los usuarios para la renovación de permisos correspondientes a vendedores fijos, semifijos y ambulantes dentro del Municipio de Saltillo.
3.6	Inspector de Pisos	3.6.1 Llevar a cabo las tareas de Inspección y Supervisión de las Áreas Públicas en las cuales se instala el comercio informal, esto con el fin de regularizarlo. 3.6.2 Verificar Firmas para la autorización de Permisos de Venta en la Vía Pública. 3.6.3 Atender las Solicitudes de Quejas y/o Sugerencias proporcionadas por la ciudadanía.





SALTILLO

Procedimiento de Atención a Quejas y/o Sugerencias

Código: TES-PR-DC-08

Emisión: 12/09/2018

Ultima Rev.: 18/04/2022

Revisión No. 01

Dirección: Unidad
Emisora: Administrativa de
Comercio

3 DEFINICIONES.

Núm.	Palabra/Término	Definición
4.1	Contribuyente o Usuario	Persona física o moral que debe cumplir con el derecho de pago para la realización de prestar un servicio en la Vía Pública.
4.2	Permiso o Autorización	Derecho que adquiere el contribuyente sobre la vía pública ante el Municipio, para llevar a cabo la prestación de un servicio en la Vía Pública, previa autorización correspondiente.

5 POLITICAS Y/O LINEAMIENTOS.

- La atención al público será en el horario de 8:00 a 15:00 horas. De lunes a viernes.
- La elaboración de pase de caja para la renovación de permisos será en el horario de 8:00 a 15:00 horas. De lunes a viernes.
- Revisar las solicitudes para asignar al inspector en turno para dar la atención correspondiente.
- La Subdirección de Pisos tiene 10 días hábiles para dar respuesta a una solicitud.





SALTILLO

Procedimiento de Atención a Quejas y/o Sugerencias

Código: TES-PR-DC-08

Emisión: 12/09/2018

Ultima Rev.: 18/04/2022

Revisión No. 01

Dirección: Unidad
Emisora: Administrativa de
Comercio

6 DESARROLLO / PROCEDIMIENTO.

Act. Núm.	Responsable (puesto)	Descripción de la Actividad	Documento
1 Ingreso de queja y/o sugerencia	Contribuyente	Interpone queja y/o sugerencia, podrá hacerlo vía oficio, telefónica, verbal o presencial, así como también a través del sistema de atención ciudadana del municipio (072)	Hoja con la información de la queja, esta puede ser elaborada por alguna de las anteriores
2 Recepción de queja	Encargado en turno en la oficina de la subdirección de pisos	2.1 Recibe la queja y/o sugerencia. 2.2 Verifica si la queja y/o sugerencia es competencia de la Unidad de Comercio. De no ser así, orienta al ciudadano y termina su trámite.	
3 Estudio de queja y/o sugerencia	Encargado en turno en la oficina de la subdirección de pisos	Comienza el estudio correspondiente de la queja y/o sugerencia para darle seguimiento, solución o respuesta, según sea la etapa de esta.	Documento con la información necesaria





SALTILLO

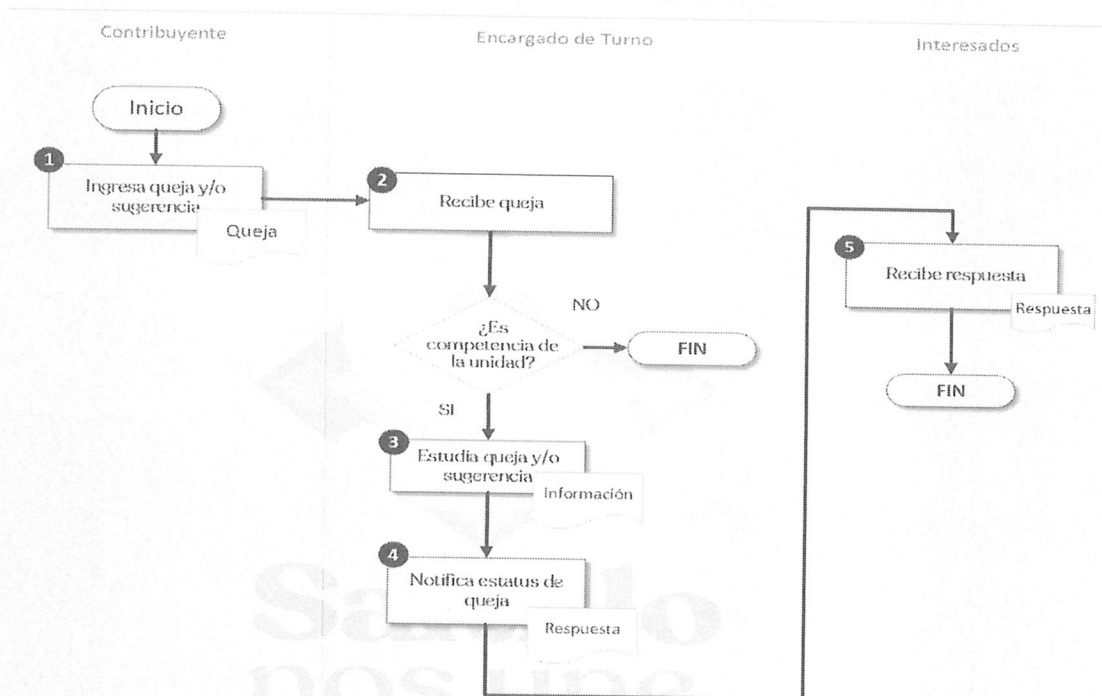
Procedimiento de Atención a Quejas y/o Sugerencias

Código:	TES-PR-DC-08
Emisión:	12/09/2018
Ultima Rev.:	18/04/2022
Revisión No.	01
Dirección	Unidad
Emisora:	Administrativa de Comercio

4 Notificación de estatus de queja	Encargado en turno en la oficina de la subdirección de pisos	Notifica al ciudadano del estatus o resolución de su queja y/o sugerencia ya sea de manera personal, vía oficio, telefónico o electrónica.	Documento con la respuesta de la queja y/o sugerencia
5 Recepción de respuesta	Interesados	Recibe la respuesta a su queja y /o sugerencia quedando de acuerdo en la respuesta que se dio a esta. FIN DEL PROCEDIMIENTO	Documento con la respuesta

7 DIAGRAMA DE FLUJO.

Atención a Quejas y/o Sugerencias



**SALTILLO**

Procedimiento de Atención a Quejas y/o Sugerencias

Código: TES-PR-DC-08
 Emisión: 12/09/2018
 Última Rev.: 18/04/2022
 Revisión No. 01
 Dirección: Unidad
 Emisora: Administrativa de Comercio

8 RIESGOS INHERENTES.

Riesgo Potencial	Causa Potencial	Acción Preventiva	Responsable	Plazo	Frecuencia	Evidencias
No poder expedir pase de caja	Problemas de conexión del Sistema SIIF	Mantenimiento constante y actualización del Sistema.	Dirección de Sistemas	Solventado	Permanente	Manual de Procedimientos
No poder realizar inspecciones	Falla en el vehículo de la Subdirección	Mantenimiento constante del vehículo	Adquisiciones	Solventado	Permanente	Manual de Procedimientos

9 REGISTROS.

Código	Nombre
s/c	Formato de Notificación

10 FORMATOS E INSTRUCTIVOS (ANEXOS).

Código del formato o instructivo	Nombre del formato
s/c	Formato De Notificación.





SALTILLO

Procedimiento de Atención a Quejas y/o Sugerencias

Código: TES-PR-DC-08
Emisión: 12/09/2018
Ultima Rev.: 18/04/2022
Revisión No. 01
Dirección: Unidad
Emisora: Administrativa de Comercio

11 REFERENCIAS / MARCO JURÍDICO.

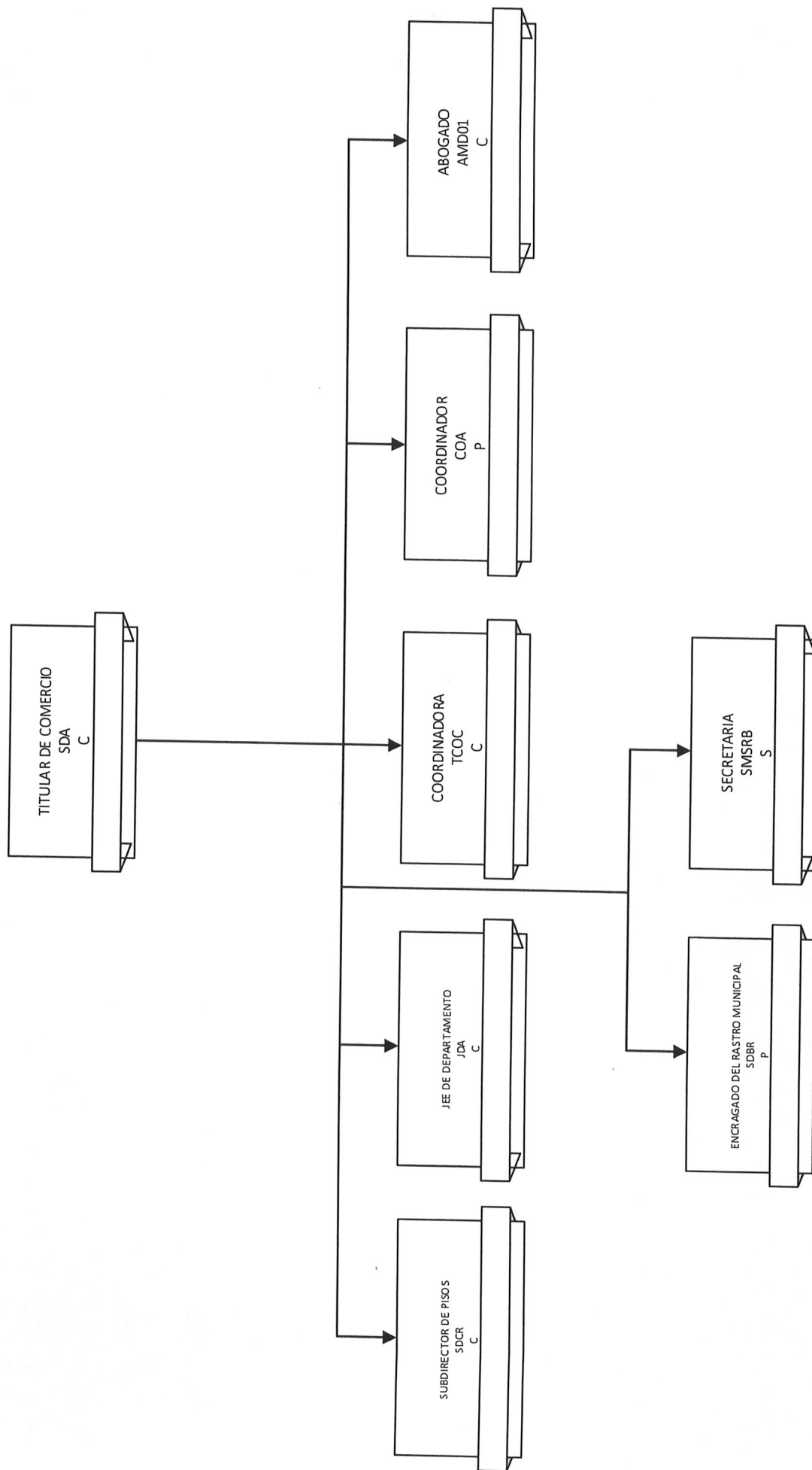
Código	Nombre
s/c	Reglamento Interior de Dirección de Servicios Concesionados del Municipio de Saltillo, Coahuila.
s/c	Reglamento de Mercados Municipales y Uso de la Vía y Espacios Públicos en Actividades de Comercio para el Municipio de Saltillo, Coahuila.
s/c	Código Municipal para el Estado de Coahuila de Zaragoza.
s/c	Código Financiero para los Municipios del Estado de Coahuila.
s/c	Ley de Ingresos para el Ejercicio Fiscal del Municipio de Saltillo Coahuila 2022
s/c	Reglamento Interior del R. Ayuntamiento de Saltillo, Coahuila.

12 CONTROL DE CAMBIOS.

Núm. de revisión	Fecha	Sección Modificada	Descripción del Cambio
00	Septiembre 2018	-	-

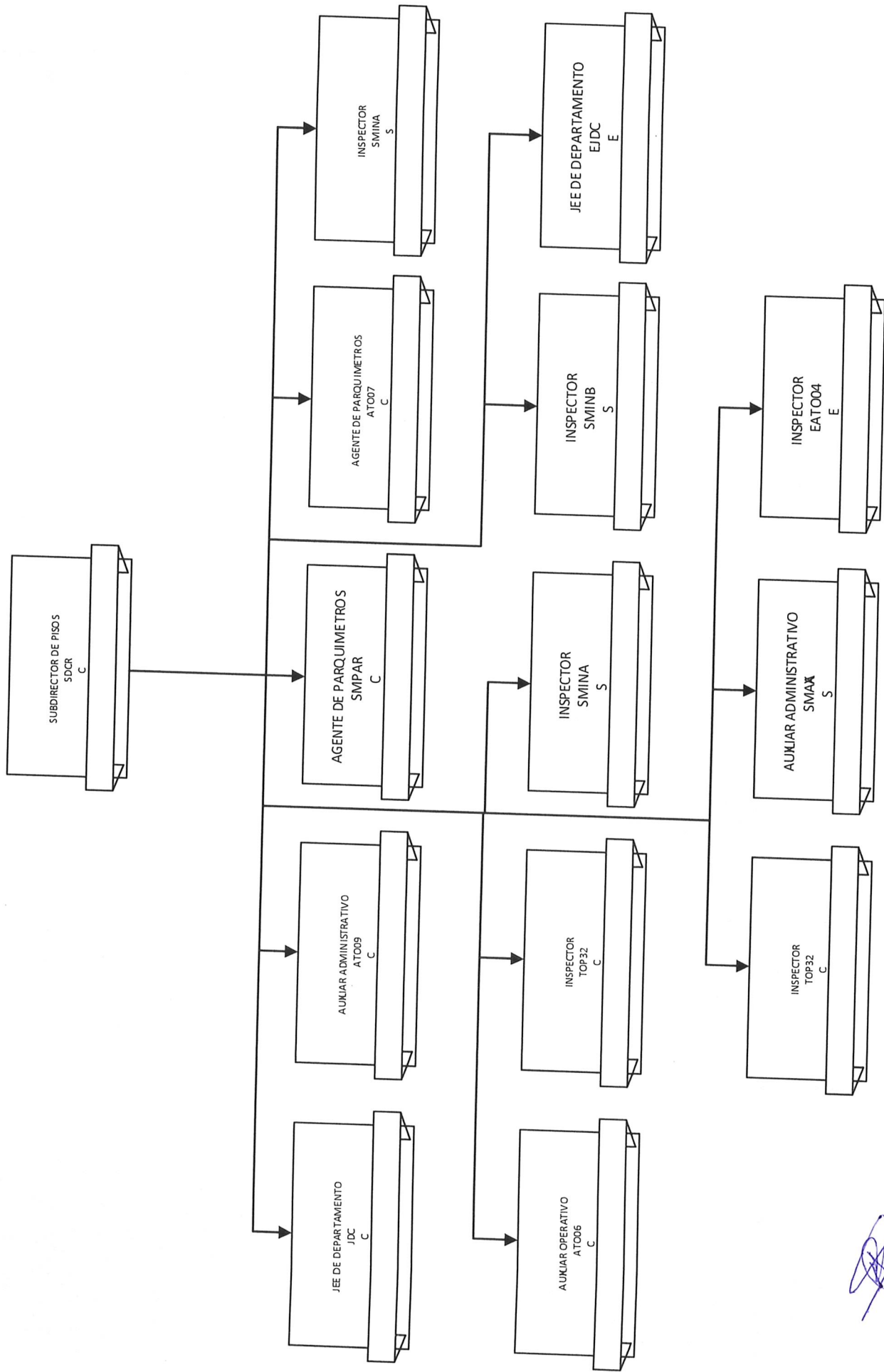


COMERCIO
MUNICIPIO DE SALTILLO, COAHUILA DE ZARAGOZA



[Handwritten signature]

COMERCIO MUNICIPIO DE SALTILLO, COAHUILA DE ZARAGOZA



[Handwritten signature]

COMERCIO

