



Gobierno del
Estado de Sonora

Secretaría de
la Contraloría General

Manual de Procedimientos

Despacho del Secretario

Unidos logramos más

enero 2017

Manual de Procedimientos

Despacho del Secretario

Elaboró

C.P. Sergio Gastelum Allard / Secretario
Técnico

Presentó

Ing. Rogelio Manuel Díaz Brown
Ramsburgh / Secretario de Desarrollo
Social

Validó

Lic. Miguel Ángel Murillo Aispuro
Secretario de la Contraloría General

"Validado de acuerdo a lo establecido en el artículo 26,
Apartado B fracción XI de la Ley Orgánica del Poder
Ejecutivo del Estado de Sonora, según oficio
DS/0123-2017 de fecha 25/01/2017".

Contenido

I. Introducción

II. Objetivo del Manual

III. Red de Procesos

IV. Lista Maestra

V. Presentación de los procedimientos

Introducción

El presente instrumento de red de procesos apoyará al desarrollo-administrativo que contribuye a garantizar de manera permanente el adecuado funcionamiento de la Unidad denominada Despacho del Secretario, mediante la descripción detallada de los procedimientos que se llevan a cabo, en atención a las atribuciones, responsabilidades y objetivos a cargo de la presente Unidad.

El contenido del documento en mención incluye además de los procedimientos establecidos, sus políticas de operación, los formatos e instructivos que se utilizan, así como su descripción secuencial a través de los respectivos diagramas de flujo.

La integración del mismo, se hizo observando los lineamientos precisados en la guía emitida para tal fin por parte de la Secretaría de la Contraloría General del Estado de igual manera se está cumpliendo con lo establecido en los artículos: 14° párrafo tercero de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora y el 6° fracción XIX del Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Social.

Cabe señalar que este documento se enmarca en el proceso de mejora continua por lo que habrá de actualizarse en función de cambios en sus funciones, forma de ejecución de sus procesos y en la normatividad aplicable con el propósito de mantener vigencia y el cumplimiento del objetivo que se estableció para su formulación.

Objetivo del Manual

Servir de instrumento de apoyo en el funcionamiento y mejorar institucional al integrar de manera ordenada secuencial y detallada las operaciones que se realizan coadyuvando al cumplimiento de la misión y visión de la Administración Pública Estatal.



RED DE PROCESOS

Secretaría de Desarrollo Social

Despacho del Secretario

Fecha de Elaboración	Hojas
21/09/2016	Hoja 1 de 2
Código de la Red	
07-DSE-RP/Rev.04	

Dir.	Facultad	No. Macro.	No.	Subproceso	Tipo	Responsable	Producto	Indicador	No.	Procedimiento	Productos	Indicadores	Cliente
4.1	A	1	01	Diseño y Conducción de la Política Social	Alta Dirección	Secretario Tecnico	Políticas y Estrategias de Desarrollo Social	Programas y Acciones de Desarrollo Social	01	ATENCIÓN DE AUDENCIAS Y/O ASUNTOS EN MATERIA DE DESARROLLO SOCIAL	Informe de solicitudes de audiencias y asuntos atendidos	No. de audiencias respondidas / No. de audiencias solicitadas	-Ejecutivo del Estado, Congreso del Estado, Gobiernos Municipales, Organismos de la Sociedad Civil, Partidos Políticos, Organizaciones no Gubernamentales, Unidades Administrativas de la Secretaría de Desarrollo Social y Población en General.

4.1	A	1	02	Coordinación de Atención Ciudadana	Operativo	Secretario Técnico	Proceso de Atención Ciudadana	Operación de procesos de Atención Ciudadana	02	ATENCIÓN CIUDADANA	Informe de solicitudes atendidas	No. de solicitudes atendidas / No. de solicitudes recibidas	-Ejecutivo del Estado, Congreso del Estado, Gobiernos Municipales, Organismos de la Sociedad Civil, Partidos Políticos, Organizaciones no Gubernamentales, Unidades Administrativas de la Secretaría de Desarrollo Social y Población en General.
-----	---	---	----	------------------------------------	-----------	--------------------	-------------------------------	---	----	--------------------	----------------------------------	---	---

Catálogo de Macroprocesos	
1	Inclusion para el Desarrollo Social
2	Participación y Corresponsabilidad Social
3	Impulsar al Desarrollo Social y Humano
4	Fortalecimiento del Desarrollo Regional
5	Administración y Control Presupuestal
6	Apoyo al Desarrollo Social

Catálogo de Facultades	
A	Desarrollo Social
B	Desarrollo Regional

Elaboró	Revisó	Validó
Lic. Denahin Marcela Corral Silva / Departamento de Atención Ciudadana	C.P. Sergio Gastelum Allard / Secretario Técnico	Ing. Rogelio Manuel Díaz Brown Ramsburgh / Secretario de Desarrollo Social



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de Desarrollo Social

Despacho del Secretario

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE AUDIENCIAS Y/O ASUNTOS EN MATERIA DE DESARROLLO SOCIAL

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 07-DSE-P01/Rev.04

FECHA DE EMISIÓN: 13/10/2016

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Controlar el registro y seguimiento de la atención a las personas que solicitan entrevistarse con el Secretario, así como los asuntos turnados a esta Dependencia.

II.- ALCANCE

Todas las solicitudes de audiencia y/o asuntos planteadas al titular de la Secretaría, desde su recepción hasta su conclusión.

III.- DEFINICIONES

SEDESSON: Secretaría de Desarrollo Social del Estado de Sonora.
DES: Despacho del Secretario.
EE: Ejecutivo del Estado.
ONG: Organismos no Gubernamentales.
PG: Población General.
UA: Unidades Administrativas

IV.- REFERENCIAS

-Ley de Desarrollo Social del Estado de Sonora
-Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Social de Sonora.
-Plan Estatal de Desarrollo 2016-2021
-Manual de Organización del Despacho del Secretario.

V.- POLITICAS

-El Secretario de Desarrollo Social habrá de determinar los mecanismos que se implementarán para dar respuesta y seguimiento a las solicitudes de acciones en materia de desarrollo social en base a las situaciones que se presenten.

- Toda solicitud de audiencia deberá recibirse y anotarse en el registro respectivo.
- A toda solicitud de asuntos en materia de Desarrollo Social se le dará seguimiento a fin de dar respuesta a los interesados.
- En lo referente a los asuntos en materia de Desarrollo Social que no corresponde a las responsabilidades y actividades establecidas a la Secretaría, se deberá de notificar por escrito al solicitante, indicando la causa y motivos por los cuáles no es competencia de esta Dependencia.

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Clave de Formato/Instructivo	Nombre del Formato/Instructivo
07-DSE-P01-F01/Rev.04	Registro Solicitud de Audiencia
07-DSE-P01-F02/Rev.04	Control Relación de Audiencias
07-DSE-P01-F03/Rev.04	Control Recepción de Documentos

VII.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre
07-DSE-P01-A01/Rev.04	Diagrama de Flujo Atención Audiencias

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
		Envía Oficio al Despacho del Secretario para su Análisis y seguimiento.	
1		CAPTACIÓN Y REGISTRO DE SOLICITUDES	
1.1	Oficialía de Partes (Recepción)	Recibe al Ciudadano y atiende la solicitud de audiencia.	
1.2		Elabora el Registro de Solicitud de Audiencia y proporciona folio para seguimiento.	Formato Registro de Solicitud de Audiencia
1.3		Captura el registro de Audiencia en el Formato Relación de Audiencias.	Formato Control de Relación de Audiencias
1.4		Envía Registro de Solicitud de Audiencia a Secretario Particular para su conocimiento.	
1.5	Secretario Particular	Recibe, analiza y comunica las solicitudes de audiencias al C. Secretario	
1.6	Secretario del Ramo	Proporciona fecha a audiencia solicitada y turna para su agenda al Secretario particular.	
1.7	Secretario Particular	Registra fecha y hora en que se habrá de notificar la audiencia al solicitante.	
1.8		Notifica vía telefónica o por escrito al solicitante el día y la hora que será atendido por el Secretario.	
1.9		Verifica y confirma que el solicitante reciba la notificación de audiencia solicitada.	
1.10		Registra en el formato correspondiente las audiencias otorgadas y su estatus.	
2		CAPTURA Y REGISTRO DE DOCUMENTOS OFICIALES	
2.1	Oficialía de partes (Recepción)	Recibe los oficios de los asuntos en materia de Desarrollo Social.	Oficio
2.2		Registra los documentos recibidos en Formato Control de Recepción de Documentos y proporciona folio de seguimiento.	Formato Control de Recepción de Documentos
2.3		Envía Oficio al Despacho del Secretario para su Análisis y seguimiento.	
2.4	Asistente del Secretario	Recibe, analiza documento y define las actividades orientados a atender el asunto.	
2.5		"Si el asunto es competencia de la Secretaría " pasa al punto 2.6 y si no pasa al punto 2.7	
2.6		Elabora Oficio de asignación y envía a la Unidad Administrativa correspondiente.	Oficio de asignación
2.7		Elabora oficio respuesta y se remite a la misma dependencia, para informar la situación y para que se lleve el adecuado seguimiento del mismo.	Oficio de respuesta
3		SEGUIMIENTO DE LOS ASUNTOS TURNADOS	
3.1		Verifica el avance de los asuntos requeridos a las Unidades Administrativas correspondientes.	
4.		RECEPCIÓN DE ASUNTOS Y AUDIENCIAS CONCLUIDOS.	

4.1	Asistente del Secretario	Recibe de los titulares de las Unidades Administrativas la resolución de los asuntos encomendados.	
4.2		Registra las respuestas de los asuntos turnados.	Formato Control de Recepción de Documentos
4.3		Elabora oficio de respuesta para el solicitante.	Oficio de respuesta al solicitante en materia de Desarrollo Social.
4.4		Envía y recopila firma de recibido del oficio de respuesta.	
4.5	Secretario Particular	Elabora el informe de audiencias atendidos.	Informe Audiencias.
4.6	Asistente del Secretario	Elabora el informe de Asuntos en materia de desarrollo social atendidos.	Informe de Asuntos en materia de Desarrollo Social atendidos.
4.7	Secretario Particular	Resguarda expediente del reporte de audiencias y asuntos en materia de Desarrollo Social.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

 Lic. Lizeth Landavazo Borbon /
 Asistente del. C. Secretario del
 Ramo

Revisó:

 Lic. Jobany Arturo López
 Manjarrez / Secretario Particular

Aprobó:

 Ing. Rogelio Manuel Díaz Brown
 Ramsburgh / Secretario de
 Desarrollo Social

SP-P02/REV.02

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Secretaría de Desarrollo Social

Despacho del Secretario

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE AUDIENCIAS Y/O ASUNTOS EN MATERIA DE DESARROLLO SOCIAL	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 07-DSE-P01/Rev.04	Fecha de elaboración: 13/10/2016 01:33:57p.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Formato Registro de Solicitud de Audiencias	Secretario Particular	Electrónico y/o Papel	1 año	Despacho del Secretario	Archivo
2	Formato de Control de Relación de Audiencias	Secretario Particular	Electrónico y/o Papel	1 año	Despacho del Secretario	Archivo
3	Formato de Control de Recepción de Documentos	Asistente del Secretario	Electrónico y/o Papel	1 año	Despacho del Secretario	Archivo
4	Oficios de los Asuntos Recibidos	Asistente del Secretario	Electrónico y/o Papel	1 año	Despacho del Secretario	Archivo
5	Oficios de Respuesta del Asunto	Asistente del Secretario	Electrónico y/o Papel	1 año	Despacho del Secretario	Archivo
7	Informe de Audiencias	Secretario Particular	Electrónico y/o Papel	1 año	Despacho del Secretario	Archivo
8	Informe de Asuntos en materia de Desarrollo Social atendidos.	Asistente del Secretario	Electrónico y/o Papel	1 año	Despacho del Secretario	Archivo

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secretaría de Desarrollo Social

Despacho del Secretario

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE AUDIENCIAS Y/O ASUNTOS EN MATERIA DE DESARROLLO SOCIAL	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 07-DSE-P01/Rev.04	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se registro en el formato la audiencia solicitada?			
2	¿Notificó al solicitante la fecha de la audiencia solicitada?			
3	¿Se registró el documento recibido de asuntos en materia de Desarrollo Social?			
4	¿Se turnaron los asuntos a la Unidad Administrativa correspondiente?			
5	¿Se elaboró informe de asuntos turnados?			
6	¿Se elaboró informe de audiencias?			
7	Se cumple con el llenado del formato de Control de Relación de Audiencias?			
8	Se cumple con el llenado del formato de Control de Recepción de documentos?			



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de Desarrollo Social

Despacho del Secretario

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN CIUDADANA

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 07-DSE-P02/Rev.02

FECHA DE EMISIÓN: 13/10/2016

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Captar, atender y realizar el seguimiento de las solicitudes de apoyo que los ciudadanos plantean al titular de la Secretaría.

II.- ALCANCE

Unidades Administrativas que forman parte de la Secretaría y Población en General.

III.- DEFINICIONES

DAC: Departamento de Atención Ciudadana.

ST: Secretario Técnico.

U.A: Unidades Administrativas.

IV.- REFERENCIAS

- Ley de Desarrollo Social del Estado de Sonora
- Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Social de Sonora.
- Plan Estatal de Desarrollo 2016-2021.
- Manual de Organización del Despacho del Secretario.

V.- POLITICAS

- Las solicitudes por escrito deberán contener: Nombre y domicilio completo, número de teléfono o celular en caso de que lo hubiera y dirigido al titular de la Secretaría.
- En caso de que la solicitud de apoyo sea verbal, el personal de la DAC apoyará al ciudadano a realizar su solicitud.
- Se habrán de atender y llevar a cabo el puntual seguimiento a las solicitudes recibidas por escrito y/o electrónico entregadas en las instalaciones de la Secretaría.
- Se habrán de atender y realizar el seguimiento respectivo de las solicitudes capturadas en el Registro de Solicitudes.
- Atender las solicitudes recibidas por correo, medio electrónico y/o aquellas que fueron entregadas en giras de trabajo por el titular de la Secretaría.

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Clave de Formato/Instructivo

07-DSE-P02-F02/Rev.01

Nombre del Formato/Instructivo

Formato Solicitud Atención Ciudadana

VII.- ANEXOS

Clave de Anexo

07-DSE-P02-A01/Rev.02

Nombre

Diagrama de Flujo Atención Ciudadana

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN CIUDADANA	
1.1	Auxiliar de Atención Ciudadana	Atención al ciudadano que acude a las Instalaciones de la Secretaría y de organizaciones Civiles e instancias de la Administración Pública.	Registro de Atención
1.2	Ciudadano / organizaciones Civiles e instancias de la Administración Pública.	Entrega Solicitud de Atención Ciudadana.	Oficio y/o carta de Solicitud
1.3	Auxiliar de Atención Ciudadana	Recibe y registra solicitud para su trámite.	Solicitudes de Atención Ciudadana
1.4	Departamento de Atención Ciudadana	Captura de solicitudes recibidas.	
1.5		Registro de Solicitud en el Sistema de Atención Ciudadana	
2		ANÁLISIS Y REVISIÓN DE SOLICITUDES RECIBIDAS	
2.1	Departamento de Atención Ciudadana	Revisión y análisis de cada una de la solicitudes para su turno correspondiente.	
2.2	Secretario Técnico	Elabora oficio asignación en el cual se turnan las solicitudes clasificadas a la Unidad Administrativa para su atención.	Oficio de Asignación
2.3		En el caso de que la solicitud no sea competencia de esta Secretaría, elabora oficio a la Institución Gubernamental correspondiente para su seguimiento.	Oficio a Dependencia
3.0		SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	
3.1	Departamento de Atención Ciudadana	Recibe respuesta de la solicitud enviada en el oficio de asignación.	
3.2		Captura el seguimiento y estatus de las Solicitudes	
3.3		Verifica en el sistema el número de folio y captura el seguimiento a la petición para su registro actualizado.	
3.4	Secretario Técnico	Elabora respuesta para conclusión del asunto en coordinación con la Unidad competente.	Oficio de respuesta de la solicitud
4.0		INFORME DE SEGUIMIENTO	
4.1	Departamento de Atención Ciudadana	Elabora informe del resultado del monitoreo sobre el estado actual de las solicitudes recibidas por la Secretaría.	Informe de Solicitudes atendidas
4.2	Secretario Técnico	Elabora análisis del resultado de la demanda ciudadana para conocimiento del Secretario.	
4.3	Departamento de Atención Ciudadana	Resguarda informe de seguimiento de solicitudes de Atención Ciudadana.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

C.P. Hada Veronica Luque
Ceceña/Jefe de Departamento
de Atención Ciudadana

Revisó:

C.P. Sergio Gastelum Allard /
Secretario Técnico

Aprobó:

Ing. Rogelio Manuel Díaz Brown
Ramsburgh / Secretario de
Desarrollo Social

SI-P02/REV.02

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Secretaría de Desarrollo Social

Despacho del Secretario

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN CIUDADANA	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 07-DSE-P02/Rev.02	Fecha de elaboración: 13/10/2016 01:34:41p.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Solicitud	Departamento de Atención Ciudadana	Electrónico y/o Papel	3 Años	Departamento de Atención Ciudadana	Archivo
2	Registro de Solicitudes	Departamento de Atención Ciudadana	Electrónico	3 Años	Departamento de Atención Ciudadana	Base datos Sistema
3	Oficio de asignación	Secretario Técnico	Papel	3 Años	Departamento de Atención Ciudadana	Archivo
4	Oficio Respuesta de la Solicitud	Departamento de Atención Ciudadana	Electrónico y/o Papel	3 Años	Departamento de Atención Ciudadana	Archivo
5	Seguimiento de la Solicitud	Departamento de Atención Ciudadana	Electrónico	3 Años	Departamento de Atención Ciudadana	Sistema
6	Informe de solicitudes atendidas	Auxiliar de Atención Ciudadana	Electrónico y/o Papel	3 Años	Departamento de Atención Ciudadana	Archivo

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secretaría de Desarrollo Social

Despacho del Secretario

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN CIUDADANA	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 07-DSE-P02/Rev.02	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se capturó la solicitud en el Registro de Gestión Ciudadana?			
2	¿Se canalizaron las solicitudes a las Unidades Administrativas correspondientes?			
3	Se elaboró el análisis del resultado de la demandas ciudadanas?			
4	¿Se registró el informe de solicitudes atendidas?			
5	Se llevó a cabo el resguardo de los informes de seguimiento de solicitudes de atención ciudadana?			