



Fecha de impresión: 04/03/2021

Cédula del Manual de Trámites y Servicios

Folio:
SON-SEDESSON-71-0029-ACEF

Nombre del trámite o servicio:
Atención a solicitudes de apoyo a la ciudadanía ante dependencias de la Administración Pública municipal , estatal, federal y organ

Nombre ciudadano:
Atención a solicitudes de apoyo a la ciudadanía ante dependencias de la Administración Pública municipal, estatal, federal y organismos de la

Dependencia / entidad:
Secretaría de Desarrollo Social

Unidad administrativa:
Dirección General de Atención Ciudadana

Tipo:
Estatal

Sector:
Social

RETS / RETE:
RETS - Registro Estatal de Trámites y Servicios

Clasificación:
Trámite

Descripción del trámite o servicio:
Se reciben, se resuelven o en su caso se canalizan las peticiones que la ciudadanía en condición de vulnerabilidad realicen a la Titular del Ejecutivo Estatal, ante las diferentes dependencias, entidades de Gobierno municipal, estatal, federal y organismos de la sociedad civil.

Tiene carta compromiso al ciudadano:
Sí

Carta compromiso al ciudadano:
<http://rets.sonora.gob.mx/ArchivosTramitesServicios/SON-SEDESSON-71-0029-ACEF/CartaCompromiso/20210223150950- carta-compromis>

Número total de replicas de ccc:
1

Tipo de carta compromiso al ciudadano:
Refrendo

Criterios a los que debe sujetarse los sujetos obligados para la resolución del trámite o prestación del servicio:
En caso de no cumplir con los requisitos establecidos no procederá la solicitud.
La Dirección General de Atención Ciudadana funge como ventanilla única para atender solicitudes de los diferentes programas del Gobierno municipal, estatal y federal.
En caso de solicitar la expedición de carta de no antecedentes penales deberá pasar al área de captura de huellas digitales y fotografía.
En caso de solicitar actas del registro civil de otro Estado, deberá presentar copia del documento que acredite que se encuentra en el Sistema del Registro Nacional de Población.

Descripción con lenguaje claro, sencillo y conciso de los casos en los que el trámite o servicio debe realizarse:
Cuando una persona realiza una petición a la Gobernadora del Estado, se analiza y se envía a la Dependencia correspondiente para que se pueda otorgar la atención solicitada, o en su caso se resuelve dentro de ésta Dirección General.

Pasos que deben llevar acabo el particular para su realización:
Presentarse en las oficinas de ésta Dirección General y tomar un turno para ser registrado en el programa informático SARA.
Esperar a ser atendido por un Ejecutivo de Atención y Gestión Inmediata .
Cumplir los requisitos establecidos.
Firmar los documentos respectivos.

Frecuencia mensual de solicitudes y resoluciones del trámite o servicio:
6000

Frecuencia mensual esperada para los trámites o servicios de nueva creación:
0

Número de servidores públicos que intervienen en el proceso interno para resolver el trámite:
6

Modalidades:
Presencial
Por Escrito
Vía Telefónica
Ventanilla

URL de chat en línea: https://sonora.gob.mx/contacto.html	Personalidad jurídica: Persona física
Tiene chat en línea: Sí	URL de chat en línea: https://sonora.gob.mx/
Tiene app Android: No	
Tiene app IOS: No	

Domicilios

Nombre del lugar: Dirección General de Atención Ciudadana	Calle: Dr. Pesqueira	Número exterior: 25
Número interior:	Colonia: Centenario	Código postal: 83260
Municipio: Hermosillo	Localidad: Hermosillo	
Teléfonos: 662-289-6800 Ext: 446		
Correo electrónico: atencionciudadana@sonora.gob.mx		
Referencias: Edificio blanco de dos plantas, con cerco metálico color negro		
Horarios de atención al público: Lunes de 08:00 a 15:00, Martes de 08:00 a 15:00, Miercoles de 08:00 a 15:00, Jueves de 08:00 a 15:00, Viernes de 08:00 a 15:00,		
Nota de instrucciones:		

Contacto

Profesión: Lic.	Nombre: Zulema Rocío
Apellido paterno: Gastélum	Apellido materno: Palma
Teléfonos: 662-289-6800 Ext: 460	
Correo electrónico: zulema.gastelum@sonora.gob.mx	Liga del DAP: http://dap.sonora.gob.mx/search/8269/detail

Costos

Gratuito: Sí	
Concepto: Gratuito	
Costo: \$.00	Tipo de moneda: Pesos (MXN)
Tiene vigencia el trámite o servicio: No	
Notas:	

Tiempos de respuesta

Tiempo de respuesta: 20 Día(s) Hábiles
Transcurrido el plazo señalado en el punto anterior, sin que haya dado respuesta al trámite o servicio indicar si opera algunas de las siguientes figuras No aplica
Tiene plazo máximo:

No

Identificar las etapas internas: **Y tiempos del sujeto obligado para resolver el trámite:**
Se recibe la petición, se analiza el asunto de 20 Día(s) Hábiles

Notas:

Requisitos

Requisito:
Realizar la petición por escrito o por medio del sistema automatizado de control de gestión.

Especificar si el trámite o servicio debe presentarse mediante:
Ambos(Formato, Escrito libre)

Tiene formato:
Sí

Ultima fecha de publicación en el medio de difusión:
29/10/2020

Formato:
<http://rets.sonora.gob.mx/ArchivosTramitesServicios/SON-SEDESSON-71-0029-ACEF/Requisitos/20201029100545- 46.pdf>

Notas:
La petición debe llevar los datos generales de identificación y contacto, incluyendo: nombre completo, fecha de nacimiento, domicilio (calle, número, colonia, ciudad y código postal), teléfono y, en su caso, correo electrónico.

Requisito:
Presentar identificación oficial con fotografía

Especificar si el trámite o servicio debe presentarse mediante:
Otro (No aplica)

Tiene formato:
No

Notas:
Credencial para votar, licencia de conducir, pasaporte mexicano vigente, cartilla militar, certificado de estudios con fotografía, credencial de estudiante con fotografía, credencial del INAPAM, credencial de seguridad social, cédula profesional.

Requisito:
Cumplir con el estudio socioeconómico.

Especificar si el trámite o servicio debe presentarse mediante:
Formato

Tiene formato:
Sí

Ultima fecha de publicación en el medio de difusión:
29/10/2020

Formato:
<http://rets.sonora.gob.mx/ArchivosTramitesServicios/SON-SEDESSON-71-0029-ACEF/Requisitos/20201029100545- 74.pdf>

Notas:
Los apoyos son otorgados a personas con algún tipo de vulnerabilidad.

Lugares y formas de pago

Mismo lugar donde se realiza el trámite y/o servicio

Fundamentos jurídicos

Título de la normatividad:
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Capítulo: **Artículo:** **Fracción:**
8

Párrafo: **Numeral:** **Inciso**

Citar textualmente normatividad:
Los funcionarios y empleados públicos respetarán el ejercicio del derecho de petición, siempre que ésta se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa; pero en materia política sólo podrán hacer uso de ese derecho los ciudadanos de la República. A toda petición deberá recaer un acuerdo escrito de la autoridad a quien se haya dirigido , la cual tiene obligación de hacerlo conocer en breve término al peticionario.

Título de la normatividad:
Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora

Capítulo:	Artículo: 32	Fracción: C
Párrafo:	Numeral: I, II, III, IV, V, VI, VII y VIII	Inciso

Citar textualmente normatividad:

A la Secretaría de Desarrollo Social le corresponden las facultades y obligaciones siguientes :

I. Atender de manera personalizada a la ciudadanía que acude a las oficinas del Titular del Ejecutivo del Estado para solicitar algún apoyo, atención o manifestar alguna queja o sugerencia;

II. Atender y dar seguimiento hasta su conclusión a los escritos de petición que realicen los ciudadanos de manera pacífica. y respetuosa al Titular del Ejecutivo del Estado en las diferentes ramas de la administración pública , que le sean turnados para su atención;

III. Coordinar el registro, análisis, clasificación y gestión de la documentación recibida en giras de trabajo, oficialía de partes, medios de comunicación, redes sociales, correo electrónico, vía telefónica, programas radiofónicos y televisivos y Presidencia de la República, entre otros, para su canalización a las instancias correspondientes; ·

IV. Establecer los procedimientos de atención a las demandas ciudadanas;

V. Registrar y controlar la documentación soporte mediante un sistema automatizado de Control de Gestión, así como elaborar reportes estadísticos que permitan evaluar el seguimiento de las peticiones por área de atención;

VI. Programar y coordinar la audiencia pública que atenderá el Titular del Ejecutivo , conjuntamente con los titulares de las dependencias y entidades paraestatales del Estado;

VII. Elaborar con base a los registros de peticiones que reciba, reportes estadísticos que permitan evaluar el seguimiento de las peticiones por área de atención; y

VIII. Presentar al Titular del Ejecutivo del Estado proyectos de planes y programas que deban desarrollar las dependencias de la administración pública estatal que le permitan atender las peticiones ciudadanas.

Título de la normatividad:
Ley del Registro Civil para el Estado de Sonora

Capítulo:	Artículo: 37	Fracción:
Párrafo:	Numeral:	Inciso

Citar textualmente normatividad:

Toda persona puede solicitar copia certificada de las actas del Registro Civil . Los Oficiales y el Director de Archivo Estatal están obligados a expedirlas, conforme a lo establecido en esta Ley.

Título de la normatividad:
Ley del Registro Civil

Capítulo:	Artículo: 29	Fracción:
Párrafo:	Numeral:	Inciso

Citar textualmente normatividad:

El registro de cualquier acto del estado civil se registrá, en cuanto a sus cobros, conforme a la Ley de Hacienda del Estado de Sonora del ejercicio fiscal correspondiente.

Las personas de escasos recursos económicos, cuya situación se compruebe ante la Dirección General del Registro Civil, a través de los medios y requisitos que ésta determine, estarán exentas del pago de los derechos por los servicios relativos. Asimismo, estarán exentas las personas cuyo estado civil se regularice mediante actos que se deriven de la ejecución de programas Nacionales, Estatales y Municipales.

Título de la normatividad:
Código Penal para el Estado de Sonora

Capítulo:	Artículo: 18	Fracción:
Párrafo:	Numeral:	Inciso

Citar textualmente normatividad:

Cuando una autoridad solicite informes sobre antecedentes penales de una persona, a los archivos de policía, se le expedirán íntegros. Cuando los pida el interesado, sólo comprenderán las sentencias condenatorias ejecutorias, siempre que no haya transcurrido el plazo de prescripción a que se refiere el artículo 16.

Palabras clave

Acta de nacimiento	Credencial	Carta de no antecedentes penales	Petición	Registro Civil	Estudio socioeconómico
Atención a solicitudes de apoyo	Apoyo ante dependencias del estado	Apoyo ante del municipio	Apoyo ante de organismos de la sociedad civil		

Inspección o verificación

No requiere inspección o verificación

Observaciones

Actualización referente a la pandemia de COVID-19 por el coronavirus SARS-CoV-2

Medidas temporales:

- El horario de atención presencial en nuestras instalaciones será de 09:00 a 14:00 horas de lunes a viernes.
- La atención presencial se proporcionará solo por citas las cuales puede agendar en <http://atencionciudadana.sonora.gob.mx/>
- Para realizar peticiones de manera electrónica puede hacerla al correo atencionciudadana@sonora.gob.mx, debe incluir su nombre completo, fecha de nacimiento, domicilio actual y número de teléfono.
- Los trámites que así lo permitan, se realizaran en gran medida por correo electrónico para evitar el intercambio de documentación física.
- El tiempo máximo de respuesta será de 30 días hábiles