



GESTIÓN SOCIAL Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMÁTICAS SOCIALES

CÓDIGO:	P-SAY-COS-03
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	31/03/23
PÁGINA:	1 de 6

SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

ELABORA	REVISAR	ADMINISTRA
RÚBRICA Félix Torres Garza Director de Concertación Social	RÚBRICA Agustín Carlos Basave Alanís Secretario del Ayuntamiento	RÚBRICA Katia Lizbeth Salazar Reyes Directora de Planeación, Enlace y Proyectos Estratégicos

I. OBJETIVO

Brindar el apoyo a la ciudadanía en los distintos trámites que se manejan dentro de la administración municipal y dar el seguimiento respectivo a las problemáticas que se presenten dentro de la comunidad. Privilegiando la resolución pacífica de conflictos atendiéndolas al cien por ciento (asesorías jurídicas y audiencias).

II. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a la Dirección de Concertación Social de la Secretaría del Ayuntamiento.

III. DEFINICIONES

N/A.

IV. COMPETENCIAS

- **Auxiliar de Concertación Social.**
 - Recibir, analizar, orientar y canalizar las solicitudes peticionadas por la persona ciudadana.
 - Informar sobre la papelería necesaria para dar trámite al problema.
 - Dar de alta en el sistema Sentral las quejas, y dirigirlas al área o servicio público correspondiente.
 - Atender reuniones con la población del municipio a fin de encontrar una solución.
 - Promover e implementar medios alternos de solución de controversias para resolver.
 - Brindar asesoría gratuita a la población del municipio.
 - Conformer y mantener actualizado el registro de asociaciones civiles y asociaciones de vecinos.
- **Responsable de la Coordinación de Audiencia con Titular de la Presidencia Municipal.**
 - Atender, escuchar la problemática, orientar y canalizar a la persona ciudadana, dirigiéndola al área correspondiente al trámite.
 - Apoyar en las negociaciones con las personas representantes de manifestaciones.
 - Apoyar a la Dirección de Concertación Social en las diversas reuniones.



GESTIÓN SOCIAL Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMÁTICAS SOCIALES

CÓDIGO:	P-SAY-COS-03
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	31/03/23
PÁGINA:	2 de 6

SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

- **Responsable de la Coordinación Operativa.**
 - Participar en conjunto con las diferentes entidades municipales para el correcto funcionamiento de la vialidad en situaciones caóticas por parte de grupos que alteren el orden.
 - Gestionar las peticiones que la persona ciudadana llegue a presentar.
 - Llevar a cabo los lineamientos de la Secretaría del Ayuntamiento, para generar un mejor servicio al público.
- **Responsable de la Coordinación de Gestión y Seguimiento.**
 - Capturar y dar seguimiento a las peticiones en el Sistema Sentral.
 - Elaborar Oficios a diversas dependencias.
 - Dar seguimiento a los Oficios Recibidos y Enviados.
- **Área Competente.**
 - Asesorar en las condonaciones, convenios o descuentos en los pagos a realizar por la persona ciudadana.
 - Emitir oficios de recordatorio al área competente para solicitar agilidad en la respuesta a la problemática.

V. MARCO JURÍDICO NORMATIVO

A. TRATADOS INTERNACIONALES

N/A.

B. NIVEL FEDERAL

- Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Nacionalidad.
- Reglamento de Pasaportes.

C. NIVEL ESTATAL

- Constitución Política del Estado de Nuevo León.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León.
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.

D. NIVEL MUNICIPAL

- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Monterrey.

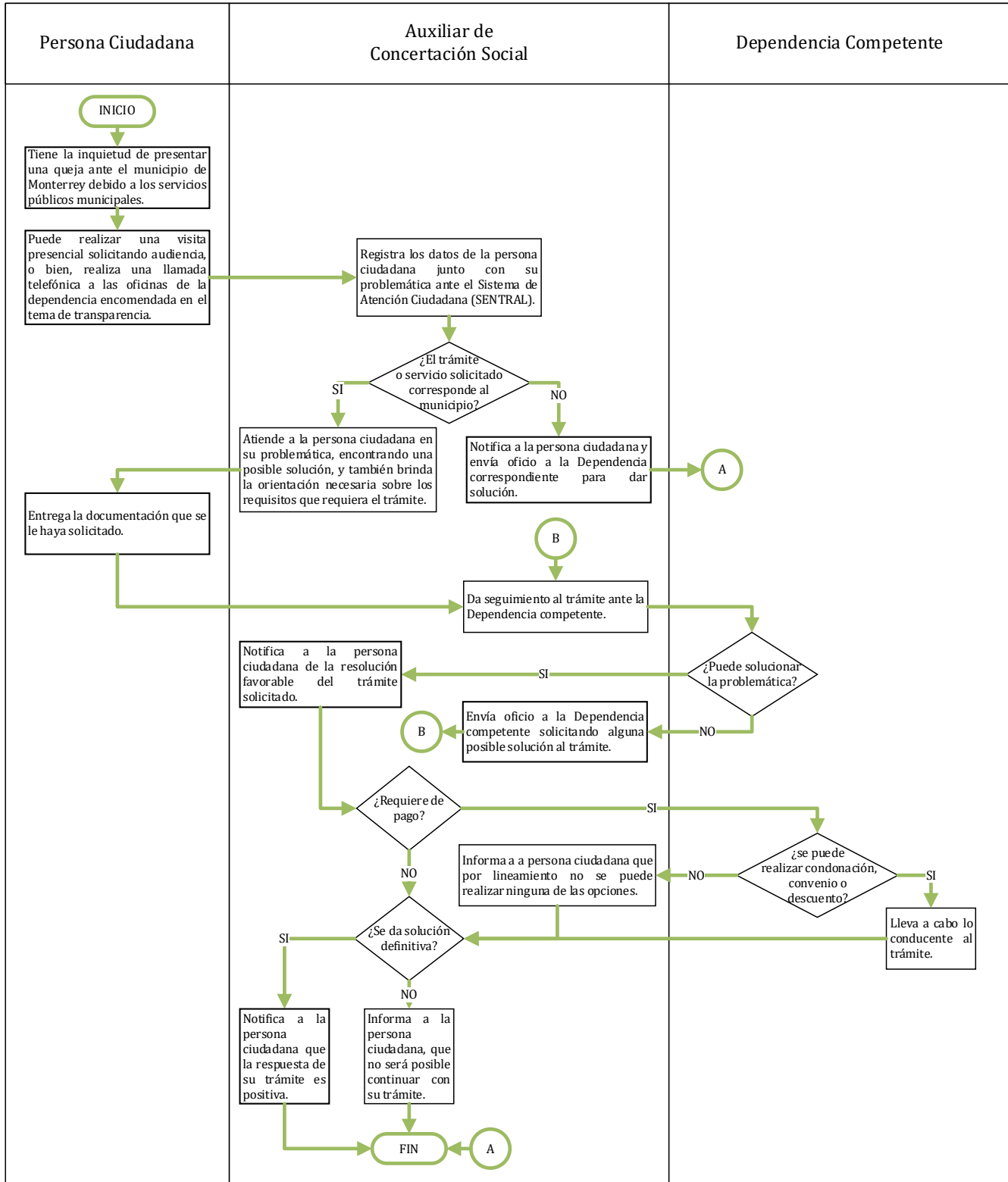


GESTIÓN SOCIAL Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMÁTICAS SOCIALES

CÓDIGO:	P-SAY-COS-03
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	31/03/23
PÁGINA:	3 de 6

SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

VI. DIAGRAMA DE FLUJO





GESTIÓN SOCIAL Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMÁTICAS SOCIALES

CÓDIGO:	P-SAY-COS-03
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	31/03/23
PÁGINA:	4 de 6

SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

VII. DESCRIPCIÓN

- 7.1. La persona ciudadana tiene la inquietud de presentar una queja ante el municipio de Monterrey debido a los servicios públicos municipales.
- 7.2. La persona ciudadana puede realizar una visita presencial a las oficinas de la Dirección de Concertación Social de la Secretaría del Ayuntamiento del municipio de Monterrey, solicitando audiencia con la persona Titular de la Presidencia Municipal o con la persona Titular de la Secretaría de Ayuntamiento, de igual forma se le puede atender para cualquier problemática o eventos públicos.
- 7.3. O bien, la persona ciudadana realiza una llamada telefónica a las oficinas de la dependencia encomendada en el tema de transparencia, cuyo personal guía, orienta y apoya para la presentación de la solicitud. Estas dependencias se pueden encontrar en la liga http://portal.monterrey.gob.mx/transparencia/conoce_tu_enlace.html
- 7.4. La persona Auxiliar de la Dirección de Concertación Social de la Secretaría del Ayuntamiento registra los datos de la persona ciudadana junto con su problemática ante el Sistema de Atención Ciudadana (SENTRAL) (Anexo 1).
- 7.5. Si la problemática no es competencia del municipio, la persona Auxiliar de la Dirección de Concertación Social notifica a la persona ciudadana y envía oficio a la Dependencia correspondiente de Gobierno Estatal y Federal para dar solución, dando por terminado el proceso.
- 7.6. Si la problemática es de índole municipal, la persona Auxiliar de la Dirección de Concertación Social atiende a la persona ciudadana en su problemática, encontrando una posible solución, y también brinda la orientación necesaria sobre los requisitos que requiera el trámite, ya sea Municipal, Estatal o Federal.
- 7.7. La persona ciudadana entrega la documentación que se le haya solicitado.
- 7.8. La persona Auxiliar de la Dirección de Concertación Social da seguimiento al trámite ante la Dependencia competente.
- 7.9. Si la Dependencia competente no ha dado solución al trámite, la persona Auxiliar de Dirección de Concertación Social envía oficio a la Dependencia competente solicitando alguna posible solución al trámite, volviendo al punto 7.8.
- 7.10. Si la Dependencia competente puede solucionar la problemática, la persona Auxiliar de la Dirección de Concertación Social notifica a la persona ciudadana de la resolución favorable del trámite solicitado.



GESTIÓN SOCIAL Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMÁTICAS SOCIALES

CÓDIGO:	P-SAY-COS-03
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	31/03/23
PÁGINA:	5 de 6

SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

- 7.11. Si el trámite no requiere ningún pago, el proceso continúa en el punto 7.16.
- 7.12. Si el trámite requiere de algún pago, la persona Auxiliar de Concertación Social notifica a la persona ciudadana.
- 7.13. El Área Competente verifica y le notifica al Auxiliar de Concertación Social si se puede dar apoyo a la persona ciudadana, con alguna condonación, descuento o convenio, apegándose a las normativas de cada uno de los trámites.
- 7.14. Si no es posible otorgar el apoyo a la persona ciudadana con alguna condonación, descuento o convenio, la persona Auxiliar de Concertación Social informa a la persona ciudadana que por lineamiento no se puede realizar ninguna de las opciones, continuando el proceso en el punto 7.16.
- 7.15. Si es posible otorgar el apoyo a la persona ciudadana, el área competente lleva a cabo lo conducente al trámite.
- 7.16. La persona Auxiliar de la Dirección de Concertación Social revisa si se puede dar una solución a la problemática de la persona ciudadana.
- 7.17. Si es posible dar solución al trámite, la persona Auxiliar de Concertación Social notifica a la persona ciudadana que la respuesta de su trámite es positiva, finalizando el proceso.
- 7.18. Si la respuesta es negativa, la persona Auxiliar de la Dirección de Concertación Social informa a la persona ciudadana, que no será posible continuar con su trámite, finalizando el proceso.

Nota.

El plazo para la resolución del servicio es de máximo 10 días.

VIII. REFERENCIAS Y/O BIBLIOGRAFÍA

N/A.

IX. ANEXOS

N/A.



GESTIÓN SOCIAL Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMÁTICAS SOCIALES

CÓDIGO:	P-SAY-COS-03
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	31/03/23
PÁGINA:	6 de 6

SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

X. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO
01	31/01/18	Creación del procedimiento.
02	04/05/21	Actualización de procedimiento.
03	31/03/23	Se actualiza conforme al Reglamento de la Administración 2021 - 2024.