

PODER LEGISLATIVO  
DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO  
DE QUINTANA ROO  
H. XVI LEGISLATURA CONSTITUCIONAL



PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO



# MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA

## LA DIRECCIÓN ATENCIÓN CIUDADANA



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## ÍNDICE

I.- Introducción .....	3
II.- Objetivo del Manual .....	4
III.- Marco Jurídico .....	5
Procedimientos.....	6
IV.1. Apoyos a la Comunidad a través de órdenes de compra o servicio .....	6
IV.1.I.-Objetivo del Procedimiento .....	6
IV.1.II.-Políticas de Operación.....	7
IV.1.III. Descripción Narrativa.....	8
IV.1.IV. Diagrama de Flujo .....	15
IV.2. Apoyos a la Comunidad a través de Cheques o Efectivo .....	19
IV.2.I.-Objetivo del Procedimiento .....	19
IV.2.II. -Políticas de Operación.....	20
IV.2.III. Descripción Narrativa.....	21
IV.2.IV. Diagrama de Flujo .....	26
IV.3.- Apoyos a la Comunidad a través de Enlace Interinstitucional.....	29
IV.4.I Objetivo del Procedimiento.....	29
IV.4. II.-Políticas de Operación.....	30
IV.3.III.-Descripción Narrativa.....	31
IV.4. Apoyos Mensuales a la Comunidad.....	34
IV.4.I.- Objetivo del Procedimiento .....	34
IV.4.II.- Políticas de Operación.....	35
IV.4.III. Descripción Narrativa.....	36
IV.4. IV. Diagrama de Flujo .....	39

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 1
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

---

<b>IV.5. Asesoría y Capacitación en Gestión Social al Personal de Diputados y Asistencia Legislativa.....</b>	<b>41</b>
<b>IV.5.I.-Objetivo del Procedimiento .....</b>	<b>41</b>
<b>IV.5.II.- Políticas de Operación.....</b>	<b>42</b>
<b>IV.5.III. Descripción Narrativa.....</b>	<b>43</b>
<b>IV.6.- Informe de Gestiones a Diputados” .....</b>	<b>47</b>
<b>IV.6.I.- Objetivo del Procedimiento .....</b>	<b>47</b>
<b>IV.6.II.- Políticas de Operación.....</b>	<b>48</b>
<b>IV.6.III. Descripción Narrativa.....</b>	<b>49</b>
<b>IV.6. IV. Diagrama de Flujo.....</b>	<b>50</b>
<b>V.- Glosario de Técnico .....</b>	<b>51</b>

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 2
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## I.- Introducción

Uno de los principales apoyos que brindan los Diputados es la Gestión Social. Por ello, los Diputados de la XVI Legislatura a través de la Dirección de Atención Ciudadana, brinda a la sociedad quintanarroense una opción para poder subsanar aquellas necesidades apremiantes que la vida diaria les demanda.

El presente Manual de Políticas y Procedimientos es un instrumento Administrativo que contiene el Marco Jurídico, Objetivo, Políticas de Operación, Descripción Narrativa, Diagramas de Flujo y Anexos para esta Dirección. A su vez, el Manual tiene como finalidad de servir como consulta cuando se requiera conocer o revisar los Procedimientos asignados, también es un medio de Capacitación al Personal de nuevo ingreso, así como para mejorar su operatividad. También facilita el logro de sus objetivos y evita duplicidad de las funciones.

Las revisiones y modificaciones al presente Manual se efectuarán cuando se realicen cambios significativos en las funciones y atribuciones y/o nombramientos a los Servidores Públicos que laboran en esta Dirección y al inicio de cada Legislatura.

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 3
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## II.- Objetivo del Manual

Presentar de manera Ordenada, Secuencial y Detallada los Procedimientos de la Dirección de Atención Ciudadana al establecer de manera formal los métodos y técnicas a aplicarse, al precisar las funciones y responsabilidades de los distintos Departamentos que la integran, así como su relación con las demás Direcciones tanto Administrativas como Legislativas.

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 4
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## III.- Marco Jurídico

### CONSTITUCIONES

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo

### LEYES

Ley General de Contabilidad Gubernamental

Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo

Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Quintana Roo

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Quintana Roo

### LINEAMIENTOS

Lineamientos para el Control de Ayudas Sociales Personas (Atención Ciudadana Social) Febrero 2020.

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 5
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

---

## Procedimientos

### IV.1. Apoyos a la Comunidad a través de órdenes de compra o servicio

#### IV.1.I.-Objetivo del Procedimiento

Presentar de manera Ordenada, Secuencial y Detallada las funciones para cumplir con los apoyos solicitados por la comunidad a los Diputados en el ejercicio de sus funciones.

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 6
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## IV.1. Apoyos a la Comunidad a través de órdenes de compra o servicio

### IV.1.II.-Políticas de Operación

- La Dirección de Atención Ciudadana será la responsable de realizar los trámites que sean necesarios para brindar los apoyos a la comunidad.
- Para otorgar los Apoyos será necesario que la solicitud cumpla con lo que se especifica en los Requisitos Generales y Específicos que se encuentran en los Lineamientos para el Control de las Ayudas a Personas (Gestión Social).
- Las Órdenes únicamente serán entregadas a los beneficiarios directos o cuando estos no se encuentren en posibilidad de realizar el trámite correspondiente, los asistentes con firma autorizada podrán recibirlos por orden del Diputado que corresponda el trámite.
- Las órdenes no podrán cancelarse de manera económica, para efectos de cancelación se requerirá la Orden original junto con el respectivo soporte.
- Se deberá llevar un control de todas las Órdenes generadas por la Dirección para informar a los Diputados el resultado de sus gestiones

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 7
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## IV.1. Apoyos a la comunidad a través de órdenes de compra o servicio

### IV.1.III. Descripción Narrativa

No. Función	Responsable (Dirección)	Descripción de la Función	Documentos de Trabajo	Original y/o copias
I	Diputados	Recibe del posible beneficiario la solicitud de Apoyo y la documentación soporte según el tipo de Apoyo.	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Solicitud</li><li>✓ Documento soporte</li><li>✓ Credencial de elector</li><li>✓ Curp,y Alta R.F.C</li></ul>	Original Copia Copia Copia
II	Diputados	Autoriza la Solicitud de Apoyo y turna a Asistencia a Diputados	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Solicitud</li><li>✓ Documento soporte</li><li>✓ Credencial de elector</li><li>✓ Curp y Alta R.F.C</li></ul>	Original Copia Copia Copia
III	Asistente de Diputado	Ingresa al Sistema de Gestión SAACG, Captura y Asigna folio, conceptos a la Solicitud de Apoyo en el Sistema de Gestiones y turna a la Dirección de Atención Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Archivo Electrónico</li><li>✓ Solicitud</li><li>✓ Documento soporte</li><li>✓ Credencial de elector</li><li>✓ Curp y Alta R.F.C</li></ul>	Original Original Copia Copia Copia
IV	Personal de la Dirección de Atención Ciudadana	Revisa que este completo y correcto en el Sistema y con soporte Documental y Turna la Solicitud de Apoyo y la documentación soporte a y si no se devuelve a Asistencia de Diputados.	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Archivo Electrónico</li><li>✓ Solicitud</li><li>✓ Documento soporte</li><li>✓ Credencial de elector</li><li>✓ Curp y Alta R.F.C</li></ul>	Original Original Copia Copia Copia

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 8
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## IV.1. Apoyos a la comunidad a través de órdenes de compra o servicio

### IV.1.III. Descripción Narrativa

No. Función	Responsable (Dirección)	Función	Documentos de Trabajo	Original y/o copias
V	Auxiliar administrativo de la Dirección de Atención Ciudadana	Recibe los Documentos ya completos y/o corregidos y turna a al Jefe de Departamento de Atención Ciudadana los documentos para trámite.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solicitud</li> <li>✓ Documento soporte</li> <li>✓ Credencial de elector</li> <li>✓ Curp y Alta R.F.C</li> </ul>	Original Copia Copia  Copia
VI	Jefe del Departamento de Atención Ciudadana	Recibe y verifica que todos los datos y el soporte documental sean correctos, Analiza y Valida la solicitud de apoyo y turna al auxiliar administrativo para imprimir la Cédula de Gestión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Archivo Electrónico,</li> <li>✓ Solicitud</li> <li>✓ Documento soporte</li> <li>✓ Credencial de elector</li> <li>✓ Curp y Alta R.F.C</li> </ul>	Original Copia  Copia Copia
VII	Auxiliar administrativo de la Dirección de Atención Ciudadana	Recibe la Solicitud de Apoyo y la documentación soporte, ingresa al Sistema de Gestión aplica partida imprime la Cédula de Gestión. Entra al sistema de armonización, elabora la orden de compra o servicio, imprime y turna al Subdirector de Atención Ciudadana .	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Archivo Electrónico</li> <li>✓ Solicitud</li> <li>✓ Documento soporte</li> <li>✓ Credencial de elector</li> <li>✓ Curp y Alta R.F.C</li> </ul>	Original  Original Copia Copia Copia  Original Original Copia Copia

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 9
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## IV.1. Apoyos a la comunidad a través de órdenes de compra o servicio

### IV.1.III. Descripción Narrativa

No. Función	Responsable (Dirección)	Función	Documentos de Trabajo	Original y/o copias
VIII	Subdirector de Atención Ciudadana	Recibe la orden de compra o servicio y la cedula con la documentación soporte, para revisión, entra al sistema de armonización y efectúa el comprometido. Solicita firma al titular de visto bueno y turna al Departamento de Atención Ciudadana. Si no hay suficiencia se solicita suficiencia al Departamento de Presupuesto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Archivo Electrónico</li> <li>✓ Orden</li> <li>✓ Cedula</li> <li>✓ Solicitud</li> <li>✓ Documento soporte</li> <li>✓ Credencial de elector</li> <li>✓ Curp. Y alta R.FC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Original</li> <li>Original</li> <li>Original</li> <li>Copia</li> <li>Copia</li> <li>Copia</li> </ul>
IX	Departamento de Atención Ciudadana	Recibe la Orden de compra o servicio y la cedula con la documentación soporte y envía a Secretaría General para firma de la orden de compra o Servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Orden</li> <li>✓ Cedula</li> <li>✓ Solicitud</li> <li>✓ Documento soporte</li> <li>✓ Credencial de elector</li> <li>✓ Curp y alta R.FC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Original</li> <li>Original</li> <li>Original</li> <li>Copia</li> <li>Copia</li> <li>Copia</li> </ul>
X	Secretaría General o Subsecretario de Servicios Administrativos	Firma las órdenes de compra y devuelve al Departamento de Atención Ciudadana los documentos para entrega al beneficiario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Orden</li> <li>✓ Cedula</li> <li>✓ Solicitud</li> <li>✓ Documento soporte</li> <li>✓ Credencial de elector</li> <li>✓ Curp y alta R.FC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Original</li> <li>Original</li> <li>Copia</li> <li>Copia</li> <li>Copia</li> </ul>
XI	Dirección de Atención Ciudadana /Departamento de Atención Ciudadana	Entrega la Orden de Compra original al beneficiario y que este acuda con el Proveedor a recibir el bien o servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Orden</li> <li>✓ Cedula</li> <li>✓ Solicitud</li> <li>✓ Documento soporte</li> <li>✓ Credencial de elector</li> <li>✓ Curp y alta R.F.C</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Original</li> <li>Original</li> <li>Original</li> <li>Copia</li> <li>Copia</li> </ul>
		<b>Finaliza trámite de beneficiario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Curp y alta R.F.C</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copia</li> </ul>

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 10
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## IV.1. Apoyos a la comunidad a través de órdenes de compra o servicio

### IV.1.III. Descripción Narrativa

No. Función	Responsable (Dirección)	Función	Documentos de Trabajo	Original y/o copias
XII	Jefe de Departamento de Atención Ciudadana	Entrega los documentos soportes al Departamento de Presupuesto para su Comprobación. Pasar a la función XIX.	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Orden</li><li>✓ Cedula</li><li>✓ Solicitud</li><li>✓ Documento soporte</li><li>✓ Credencial de elector</li><li>✓ Curp y alta R.F.C.</li></ul>	Original Original Original Copia Copia Copia
XIII	Proveedor	Entrega al Departamento de Presupuesto las órdenes de compra originales junto con la Factura respectiva.	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Órdenes de Compra</li><li>✓ Factura</li></ul>	Original Original
XIV	Depto. De Presupuesto	Recibe las órdenes de Compra y factura y les anexa el soporte recibido previamente de la Dirección de Atención Ciudadana los días martes y viernes y efectúa el <b>Momento del Devengado</b> .	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Factura</li><li>✓ Orden</li><li>✓ Cedula</li><li>✓ Solicitud</li><li>✓ Documento soporte</li><li>✓ Credencial de elector</li><li>✓ Curp y alta R.F.C</li></ul>	Original Original Original Original Copia Copia Copia
XV	Departamento de Presupuesto	Solicita a la Dirección de Finanzas autorización de la orden de pago para efectuar el <b>Ejercicio</b> .	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Orden de pago</li><li>✓ Factura</li></ul>	Original Original
XVI	Dirección de Finanzas	Autoriza la orden de pago y devuelve los documentos al Depto. De Presupuesto.	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Orden</li><li>✓ Cedula</li><li>✓ Solicitud</li><li>✓ Documento soporte</li><li>✓ Credencial de elector</li><li>✓ Curp y alta R.F.C</li></ul>	Original Original Original Copia Copia Copia

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 11
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## IV.1. Apoyos a la comunidad a través de órdenes de compra o servicio

### IV.1.III. Descripción Narrativa

No. Función	Responsable (Dirección)	Función	Documentos de Trabajo	Original y/o copias
XVII	Depto. De Presupuesto	Aplica el Momento Contable del <b>Ejercido</b> y turna a la Tesorería los documentos (Facturas, órdenes de compra y demás soporte) para su pago.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Orden de pago</li> <li>✓ Factura</li> <li>✓ Orden</li> <li>✓ Cedula</li> <li>✓ Solicitud</li> <li>✓ Documento soporte</li> <li>✓ Credencial de elector</li> <li>✓ Curp y alta R.F.C</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Original</li> <li>Original</li> <li>Original</li> <li>Original</li> <li>Copia</li> <li>Copia</li> <li>Copia</li> </ul>
XVIII	Tesorería	Efectúa el Momento del <b>Pagado</b> y elabora el Cheque de pago al Proveedor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cheque</li> <li>✓ Orden</li> <li>✓ Cedula</li> <li>✓ Solicitud</li> <li>✓ Documento soporte</li> <li>✓ Credencial de elector</li> <li>✓ Curp y alta R.F.C.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Original</li> <li>Original</li> <li>Original</li> <li>Original</li> <li>Copia</li> <li>Copia</li> <li>Copia</li> </ul>

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 12
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## IV.1. Apoyos a la comunidad a través de órdenes de compra o servicio IV.1.III. Descripción Narrativa

No. Función	Responsable (Dirección)	Función	Documentos de Trabajo	Origen al y/o copias
XIX	Jefe de Departamento de Atención Ciudadana	<p><b>Entrega de documentos soporte a la Dirección de Finanzas</b></p> <p>Entra al <b>Sistema de Gestión</b> e imprime la Lista de los apoyos entregados y anexa los soportes de cada orden de compras, esta actividad se realiza los martes y viernes de cada semana.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lista de apoyos</li> <li>✓ Orden</li> <li>✓ Cedula</li> <li>✓ Solicitud</li> <li>✓ Documento soporte</li> <li>✓ Credencial de elector</li> <li>✓ Curp y alta R.F.C.</li> </ul>	<p>Original</p> <p>Copia</p> <p>Original</p> <p>Original</p> <p>Copia</p> <p>Copia</p>
XX		<p>Revisa la documentación de respaldo de las órdenes de compra de los apoyos otorgados y turna para su Vo. Bo. A la Subdirección de Atención Ciudadana.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Listado de apoyos</li> <li>✓ Orden</li> <li>✓ Cedula</li> <li>✓ Solicitud</li> <li>✓ Documento soporte</li> <li>✓ Credencial de elector</li> <li>✓ Curp y alta R.F.C.</li> </ul>	<p>Original</p> <p>Copia</p> <p>Original</p> <p>Original</p> <p>Copia</p> <p>Copia</p>
XXI	Subdirector de Atención Ciudadana	<p>Da Vo. Bo. A la lista de apoyos otorgados con documentación soporte y turna a la Director de Atención Ciudadana para firma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lista de apoyos</li> <li>✓ Orden</li> <li>✓ Cedula</li> <li>✓ Solicitud</li> <li>✓ Documento soporte</li> <li>✓ Credencial de elector</li> <li>✓ Curp y alta R.F.C.</li> </ul>	<p>Original</p> <p>Original</p> <p>Original</p> <p>Original</p> <p>Copia</p> <p>Copia</p>

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 13
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## IV.1. Apoyos a la comunidad a través de órdenes de compra o servicio IV.1.III. Descripción Narrativa

No. Función	Responsable (Dirección)	Función	Documentos de Trabajo	Original y/o copias
XXII	Dirección de Atención Ciudadana	Firma la lista de apoyos otorgados y devuelve al Depto. de Atención Ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lista de apoyos</li> <li>✓ Orden y Cedula</li> <li>✓ Solicitud</li> <li>✓ Documento soporte</li> <li>✓ Credencial de elector</li> <li>✓ Curp y alta R.F.C</li> </ul>	Original  Original Original Original Copia  Copia  Copia
XXIII	Departamento de Atención Ciudadana	Turna al Departamento de Presupuesto la lista de los apoyos otorgados con documentación soporte los días martes y viernes de cada semana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lista de apoyos</li> <li>✓ Orden y Cedula</li> <li>✓ Solicitud</li> <li>✓ Documento soporte</li> <li>✓ Credencial de elector</li> <li>✓ Curp y alta R.F.C.</li> </ul>	Original Original Original Original Copia Copia  Copia
XXIV	Departamento de Presupuesto	Revisa las listas con los respaldos correspondientes y si no hay observaciones firma de recibido, si las hubiera las devuelve a la Dirección de Atención Ciudadana para las correcciones y complementos necesarios, repitiendo Atención Ciudadana los pasos: XXI AL XXV.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lista de apoyos</li> <li>✓ Orden y Cedula</li> <li>✓ Solicitud</li> <li>✓ Documento soporte</li> <li>✓ Credencial de elector</li> <li>✓ Curp y alta R.F.C.</li> </ul>	Original Original Original Original Original Copia Copia  Copia
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>				

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 14
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	

# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## IV.1. Apoyos a la comunidad a través de órdenes de compra o servicio

### IV.1.IV. Diagrama de Flujo

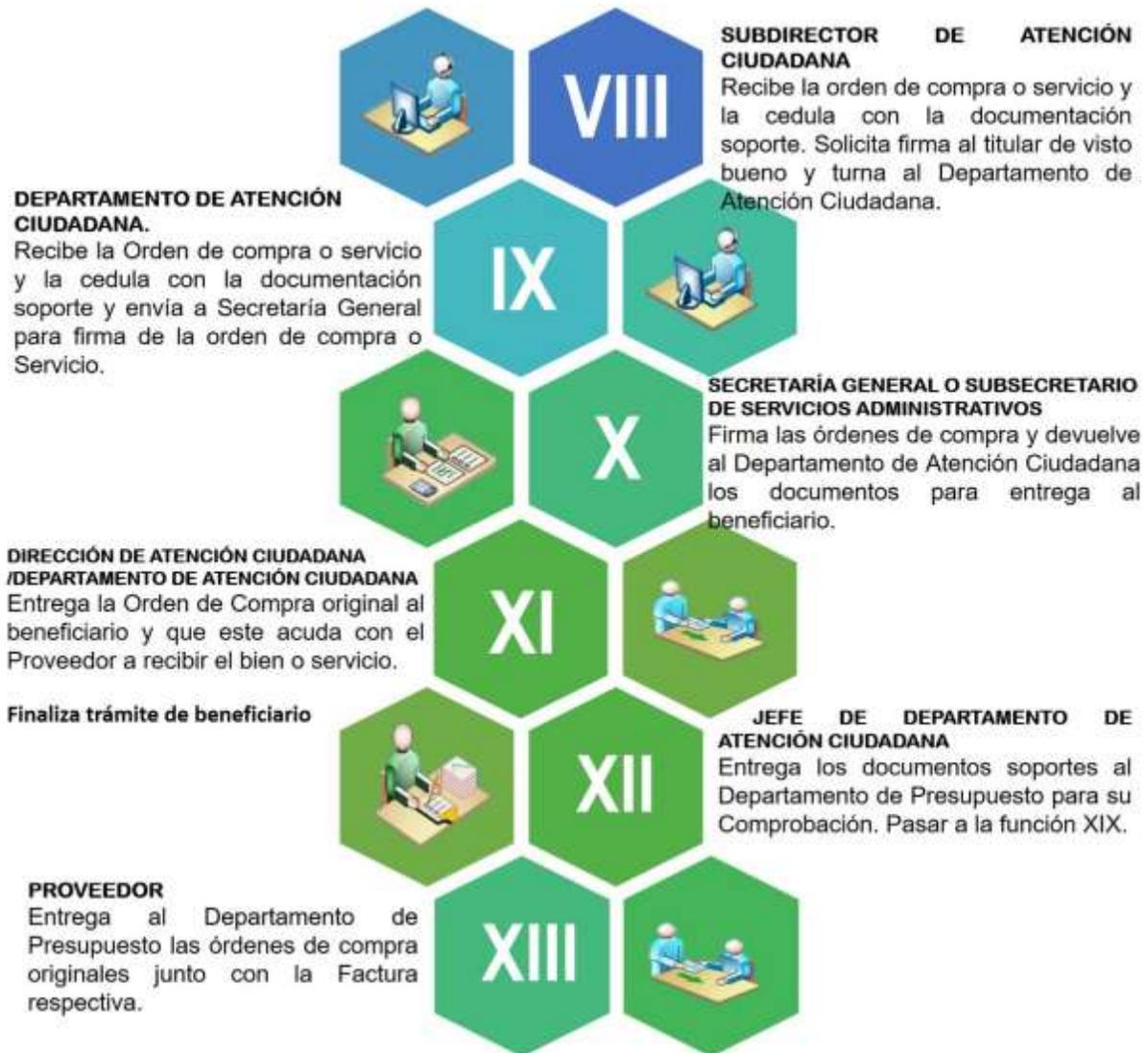


Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 15
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	

# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## PROCEDIMIENTO

### IV. 1. APOYOS A LA COMUNIDAD A TRAVÉS DE ÓRDENES DE COMPRA O SERVICIO



Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 16
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	

# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## PROCEDIMIENTO

### IV. 1. APOYOS A LA COMUNIDAD A TRAVÉS DE ÓRDENES DE COMPRA O SERVICIO



Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 17
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## PROCEDIMIENTO

### IV. 1. APOYOS A LA COMUNIDAD A TRAVÉS DE ÓRDENES DE COMPRA O SERVICIO



**FIN DEL PROCEDIMIENTO**

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 18
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## IV.2. Apoyos a la Comunidad a través de Cheques o Efectivo

### IV.2.I.-Objetivo del Procedimiento

Presentar de manera Ordenada, Secuencial y Detallada las funciones para otorgar apoyo a la comunidad a través de Cheque o Efectivo.

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 19
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## IV.2. Apoyos a la Comunidad a través de Cheques o efectivo

### IV.2.II. -Políticas de Operación

- La Dirección Atención Ciudadana será la responsable de realizar los trámites que sean necesarios para brindar los apoyos a través de Cheque o efectivo.
- Para otorgar los Apoyos será necesario que la solicitud cumpla con lo que se especifica en los Requisitos Generales y Específicos que se encuentran en los Lineamientos para el Control de las Ayudas a Personas (Gestión Social).
- Los apoyos que se otorguen a través de los Diputados y se refieran a un apoyo económico en cheque no podrán ser menores a los importes que determine la Dependencia correspondiente siendo este lineamiento administrativo y en criterio a los lineamientos de Secretaría General.
- Cualquier cancelación de cheque deberá cumplir con los procesos administrativos de la Dirección de Finanzas y esta a su vez turnar a la Dirección Atención Ciudadana para Cancelar desde el Sistema de Gestión.
- Se deberá llevar un control de los Apoyos en cheque elaborados por la Dirección para informar a los Diputados el resultado de sus Gestiones

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 20
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## IV.2. Apoyos a la Comunidad a través de Cheques o efectivo

### IV.2.III. Descripción Narrativa

No. Función	Responsable (Dirección)	Descripción de la Función	Documentos de Trabajo	Original y/o copias
I	Diputados	Recibe del posible beneficiario la solicitud de Apoyo y la documentación soporte según el tipo de Apoyo.	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Solicitud</li><li>✓ Documento soporte</li><li>✓ Credencial de elector</li><li>✓ Curp y alta R.F.C</li></ul>	Original Copia  Copia Copia
II	Diputados	Autoriza la Solicitud de Apoyo y turna a Asistencia a Diputados	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Solicitud</li><li>✓ Documento soporte</li><li>✓ Credencial de elector</li><li>✓ Curp y alta R.F.C</li></ul>	Original  Copia Copia  Copia
III	Asistente de Diputado	Ingresa al Sistema de Gestión, Captura y Asigna folio, conceptos a la Solicitud de Apoyo en el Sistema de Gestiones y turna a Dirección de Atención Ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Archivo Electrónico</li><li>✓ Solicitud</li><li>✓ Documento soporte</li><li>✓ Credencial de elector</li><li>✓ Curp y alta R.F.C</li></ul>	Original  Original Copia  Copia Copia
IV	Personal de la Dirección de Atención Ciudadana	Revisa que este completo y correcto en el Sistema y con soporte Documental y turna la Solicitud de Apoyo y si no se devuelve al Asistente del Diputados	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Archivo Electrónico</li><li>✓ Solicitud</li><li>✓ Documento soporte</li><li>✓ Credencial de elector</li><li>✓ Curpy alta R.F.C</li></ul>	Original  Original Copia  Copia Copia

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 21
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## IV.2. Apoyos a la Comunidad a través de Cheques o efectivo

### IV.2.III. Descripción Narrativa

No. Función	Responsable (Dirección)	Función	Documentos de Trabajo	Original y/o copias
V	Asistencia de Diputados	Recibe y hace las correcciones y completa el soporte documental y regresa el trámite a Dirección de Atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solicitud</li> <li>✓ Documento soporte</li> <li>✓ Credencial de elector</li> <li>✓ Curp y alta</li> </ul>	Original Copia Copia  Copia
VI	Auxiliar de la Dirección de Atención Ciudadana	Recibe de Asistencia a Presidencia y turna al Jefe de Departamento los documentos para trámite.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solicitud</li> <li>✓ Documento soporte</li> <li>✓ Credencial de elector</li> <li>✓ Curp</li> </ul>	Original Copia  Copia
VII	Jefe del Departamento de Atención Ciudadana	Recibe y verifica que todos los datos y el soporte documental sean correctos, ingresa al sistema de gestión analiza y valida la solicitud de apoyo y turna a los gestores para imprimir la Cédula de Gestión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Archivo Electrónico,</li> <li>✓ Solicitud</li> <li>✓ Documento soporte</li> <li>✓ Credencial de elector</li> <li>✓ Curp y alta R.F.C.</li> </ul>	Copia  Original  Original Copia  Copia
VIII	Auxiliar de la Dirección de Atención Ciudadana	Recibe la Solicitud de Apoyo y la documentación soporte, ingresa al Sistema de Gestión aplica partida a través del catálogo de bienes en la cedula y captura a favor de quien se elaborará el cheque e imprime la Cédula de Gestión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Archivo Electrónico</li> <li>✓ Solicitud</li> <li>✓ Documento soporte</li> <li>✓ Credencial de elector</li> <li>✓ Curp y alta R.F.C.</li> </ul>	Copia  Original  Original Copia  Copia  Copia

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 22
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## IV.2. Apoyos a la Comunidad a través de Cheques o efectivo

### IV.2.III. Descripción Narrativa

No. Función	Responsable (Dirección)	Función	Documentos de Trabajo	Original y/o copias
IX	Subdirección de Atención Ciudadana	Recibe la cedula con la documentación soporte, para revisión, entra al sistema de armonización y efectúa el comprometido y solicita firma a la dirección de Atención Ciudadana el visto bueno y turna al Departamento de Atención Ciudadana . Si no hay suficiencia se pasa a la función XV.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Archivo Digital</li> <li>✓ Cedula</li> <li>✓ Solicitud</li> <li>✓ Documento soporte</li> <li>✓ Credencial de elector</li> <li>✓ Curp y alta R.F.C</li> </ul>	Original Original Original Copia  Copia Copia
X	Departamento de Atención Ciudadana	Recibe la cedula con la documentación soporte y envía al Departamento de Presupuesto para Efectuar el devengado y ejercido.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cedula</li> <li>✓ Solicitud</li> <li>✓ Documento soporte</li> <li>✓ Credencial de elector</li> <li>✓ Curp y alta R.F.C.</li> </ul>	Original Original Copia  Copia Copia
XI	Departamento de Presupuesto	Recibe la Solicitud de Apoyo con todo el soporte y solicita a la Dirección de Finanzas autorización para el pago y efectuar el <b>Devengado y Ejercido</b> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cedula</li> <li>✓ Solicitud</li> <li>✓ Documento soporte</li> <li>✓ Credencial de elector</li> <li>✓ Curp y alta R.F.C</li> </ul>	Original Original Copia  Copia Copia
XII	Dirección de Finanzas	Autoriza el Pago y la Solicitud de Apoyo con el soporte y regresa al Departamento de Presupuesto Diputados	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cedula</li> <li>✓ Solicitud</li> <li>✓ Documento soporte</li> <li>✓ Credencial de elector</li> <li>✓ Curp y alta .R.F.C</li> </ul>	Original Original Copia  Copia Copia

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 23
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## IV.2. Apoyos a la Comunidad a través de Cheques o efectivo

### IV.2.III. Descripción Narrativa

No. Función	Responsable (Dirección)	Función	Documentos de Trabajo	Original y/o copias
XIII	Departamento de Presupuesto a Diputados	Efectúa el Momento contable del <b>Devengado y Ejercido</b> de la Solicitud de apoyo y Turna a la Tesorería para elaboración del Cheque o pago en efectivo.	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Cedula</li><li>✓ Solicitud</li><li>✓ Documento soporte</li><li>✓ Credencial de elector</li><li>✓ Curp y alta R.F.C.</li></ul>	Original Original Copia  Copia Copia
XIV	Tesorería	Efectúa el <b>Momento pagado</b> y elabora el Cheque del Apoyo solicitado y entrega al beneficiario o efectúa el pago en efectivo según el monto menor.	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Póliza</li><li>✓ Cedula</li><li>✓ Solicitud</li><li>✓ Documento soporte</li><li>✓ Credencial de elector</li><li>✓ Curp y alta R.F.C.</li></ul>	Original Original Original Copia Copia Copia
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>				

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 24
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## IV.2. Apoyos a la Comunidad a través de Cheques o efectivo

### IV.2.III. Descripción Narrativa.

No. Función	Responsable (Dirección)	Función	Documentos de Trabajo	Original y/o copias
<b>No hay suficiencia Presupuestal</b>				
XV	Departamento de Atención Ciudadana	Turna la Solicitud de Apoyo para suficiencia presupuestal al Depto. de Presupuesto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cedula</li> <li>✓ Solicitud</li> <li>✓ Documento soporte</li> <li>✓ Credencial de elector</li> <li>✓ Curp y alta R.F.C.</li> </ul>	Original Original Copia Copia Copia
XVI	Depto. de Presupuesto Diputados	Revisa la documentación de respaldo de la orden, solicita a la Dirección de Finanzas la autorización para efectuar <b>(Modificado) y demás momentos contables junto</b> con la Solicitud de Apoyo y el soporte documental.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Archivo Electrónico</li> <li>✓ Cedula</li> <li>✓ Solicitud</li> <li>✓ Documento soporte</li> <li>✓ Credencial de elector</li> <li>✓ Curp y alta R..F.C</li> </ul>	Original Original Original Copia Copia Copia
XVII	Dirección de Finanzas	Recibe la solicitud de apoyo y autoriza se efectúen los Momento contable <b>Modificado, Comprometido, Devengado y Ejercido</b> y devuelve soporte al Depto. de Presupuesto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Archivo Electrónico</li> <li>✓ Cedula</li> <li>✓ Solicitud,</li> <li>✓ Documento soporte</li> <li>✓ Credencial de elector</li> <li>✓ Curp y alta R.F.C.</li> </ul>	Original Original Original Copia Copia Copia
XVIII	Departamento de Presupuesto	Efectúa los Momentos Contables: <b>Modificado, Comprometido y Devengado y Ejercido</b> y turna Solicitud de Apoyo con todo el soporte documental a Tesorería.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Archivo Electrónico</li> <li>✓ Cedula</li> <li>✓ Solicitud</li> <li>✓ Documento soporte</li> <li>✓ Credencial de elector</li> <li>✓ Curp y alta R.F.C.</li> </ul>	Original Original Original Copia Copia Copia
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>				

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 25
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	

# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## IV.2. Apoyos a la Comunidad a través de Cheques o efectivo

### IV.2.IV. Diagrama de Flujo



Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 26
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## PROCEDIMIENTO IV. 2. APOYOS A LA COMUNIDAD A TRAVÉS DE CHEQUES O EFECTIVO



**FIN DEL PROCEDIMIENTO**

				Página: 27
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana



Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 28
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## IV.3.- Apoyos a la Comunidad a través de Enlace Interinstitucional.

### IV.4.I Objetivo del Procedimiento.

Presentar de manera Ordenada, Secuencial y Detallada las funciones para la Asesoría y Orientación a la Comunidad, a fin de poder brindarle a la comunidad la atención necesaria e indicarle a que instancias acudir en cualquier tipo de problemática que le acontezca.

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 29
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## IV.3.- Apoyos a la Comunidad a través de Enlace Interinstitucional.

### IV.4. II.-Políticas de Operación

- La Subdirección de Enlace Interinstitucional será la responsable de realizar los trámites que sean necesarios para brindar los apoyos a través de las Dependencias de Asistencia Social.
- Para orientar, asesorar y canalizar a los solicitantes será necesario contar con los requisitos establecidos que avalen la solicitud según los Lineamientos para el Control de Ayudas Sociales a Personas (Gestión Social).
- La Subdirección de enlace deberá coordinar con las Dependencias todo trámite generado para evitar posibles duplicidades con las gestiones.
- Se deberá llevar un control en el Sistema de Gestión de los Apoyos brindados para informar a los Diputados el resultado de sus Gestiones.

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 30
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



## Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

### IV.3.- Apoyos a la Comunidad a través de Enlace Interinstitucional. IV.3.III.-Descripción Narrativa

No. Función	Responsable (Dirección)	Descripción de las Funciones	Documentos de Trabajo	Original y/o copias
I	Personal de la Dirección de Atención Ciudadana	Recibe la solicitud de Apoyo que puede ser dirigido de Secretaría General o de Diputados. De acuerdo con el tipo de solicitud turna para su análisis al Director de Atención Ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Solicitud</li><li>✓ Documento soporte</li><li>✓ Credencial de Elector</li><li>✓ Curp y alta RFC</li></ul>	Original Copia  Copia Copia
II	Dirección de Atención Ciudadana	Analiza la solicitud, y si no está en posibilidades de atenderse por medio del Poder Legislativo, gestiona vía oficio con la Institución externa correspondiente la solicitud de Apoyo. Turna al Subdirector de Enlace Interinstitucional para su seguimiento.	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Solicitud</li><li>✓ Documento soporte</li><li>✓ Credencial de Elector</li><li>✓ Curp y alta RFC</li></ul>	Original Copia  Copia Copia
III	Subdirector de Enlace Interinstitucional	Da seguimiento al trámite con la Instituciones Externas que apoyaran la solicitud, e indica al solicitante los documentos adicionales que en su caso requiera. <i>(En el caso de que sea un porcentaje del apoyo por parte del Congreso realiza los pasos de la Gestión Directa y Concertación del Apoyo)</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Solicitud</li><li>✓ Documento soporte</li><li>✓ Credencial de Elector</li><li>Curp y alta RFC</li></ul>	Original Copia  Copia Copia

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 31
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## IV.3.- Apoyos a la Comunidad a través de Enlace Interinstitucional. IV.3.III.- Descripción Narrativa

No. Función	Responsable (Dirección)	Función	Documentos de Trabajo	Original y/o copias
IV	Subdirector de Enlace Interinstitucional	Realiza tarjeta para la Institución externa correspondiente, en la cual se menciona la atención que se brindará al solicitante, anexando la documentación de soporte y Turna para su Firma a la Director de Atención Ciudadana	<input checked="" type="checkbox"/> Tarjeta <input checked="" type="checkbox"/> Solicitud <input checked="" type="checkbox"/> Documento soporte <input checked="" type="checkbox"/> Credencial de Elector <input checked="" type="checkbox"/> Curp y alta RFC	Original Original Copia Copia Copia
V	Director de Atención Ciudadana	Firma la tarjeta e Instruye el traslado a la Institución externo, dependiendo de las condiciones físicas y económicas del solicitante.	<input checked="" type="checkbox"/> Tarjeta <input checked="" type="checkbox"/> Solicitud <input checked="" type="checkbox"/> Documento soporte <input checked="" type="checkbox"/> Credencial de Elector <input checked="" type="checkbox"/> Curp y alta RFC	Original Original Copia Copia Copias
VI	Subdirector de Enlace Interinstitucional	<p>“Pasa el tiempo”</p> <p>Verifica que el apoyo haya sido otorgado al solicitante. Elabora informe mensual de apoyos canalizados a otras Instituciones y entrega al Director de Atención Ciudadana.</p> <p><b>“FIN DELPROCEDIMIENTO”</b></p>		

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 32
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	

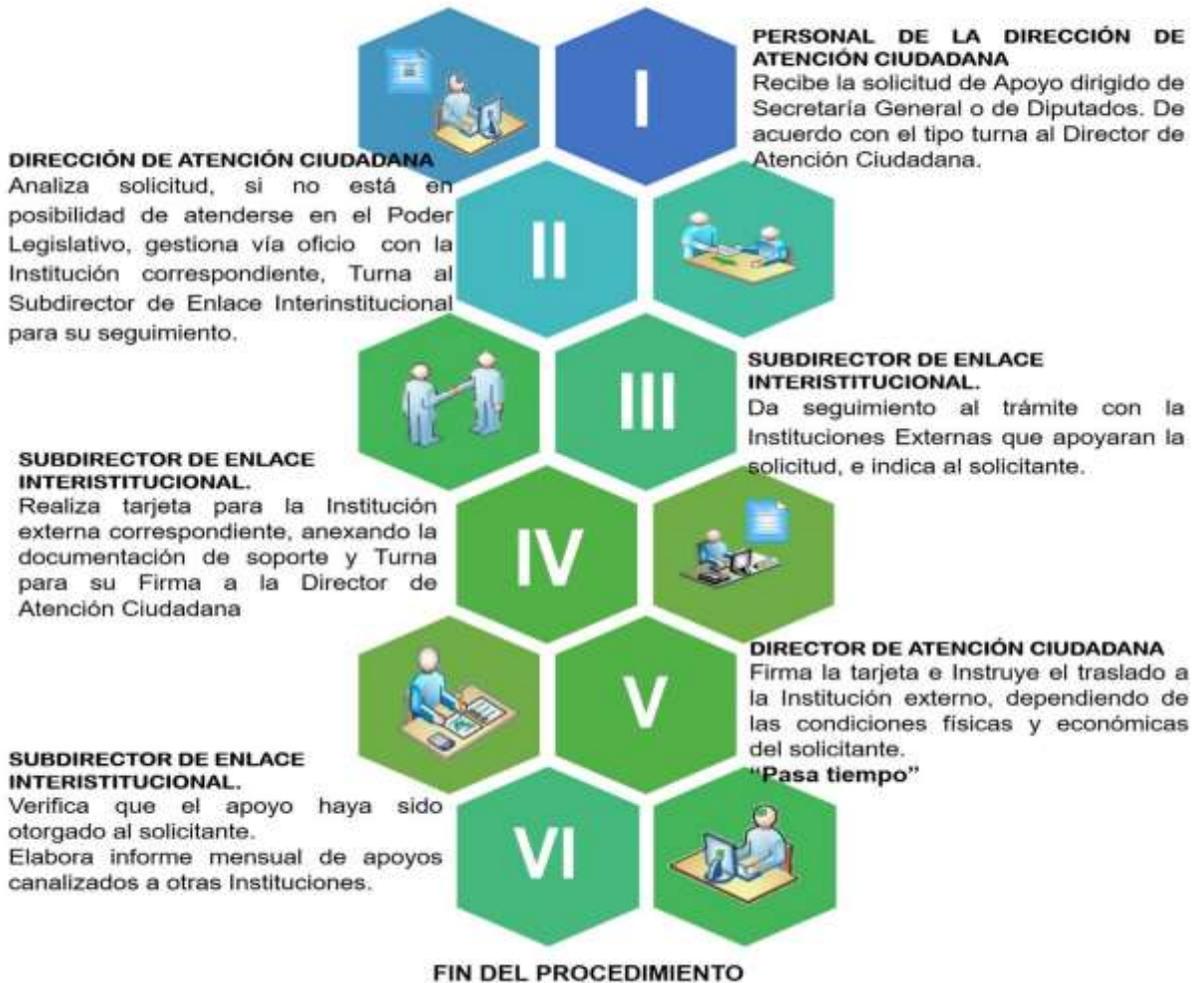
# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## PROCEDIMIENTO

### IV.3.- Apoyos a la Comunidad a través de Enlace Interinstitucional

#### PROCEDIMIENTO

#### IV. 3. APOYOS A LA COMUNIDAD A TRAVÉS DE ENLACE INTERINSTITUCIONAL



Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 33
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## IV.4. Apoyos Mensuales a la Comunidad

### IV.4.I.- Objetivo del Procedimiento

Presentar de manera Ordenada, Secuencial y Detallada las funciones de Apoyos Mensuales a la Comunidad, ya que son parten de los compromisos que el Poder Legislativo adquirió con la Sociedad, al buscar un equilibrio entre la tarea Legislativa y el quehacer Social

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 34
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## IV.4. Apoyos Mensuales a la Comunidad

### IV.4.II.- Políticas de Operación

- La Dirección de Atención Ciudadana será la responsable de realizar los trámites que sean necesarios para brindar los apoyos mensuales a la Comunidad.
- La Junta de Gobierno y Coordinación Política será la que autorice la Lista de las personas físicas, asociaciones, etc. a las que se les otorgará el apoyo mensual.
- Para otorgar los Apoyos será necesario contar con los requisitos establecidos que avalen la solicitud según lo establecido en los Lineamientos para el Control de Ayudas a Personas (Gestión Social).
- Se deberá realizar un estudio socioeconómico para determinar si los solicitantes pueden ser beneficiarios de un apoyo económico de manera mensual.
- Se deberá llevar un control de los Apoyos brindados para informar a los Diputados el resultado de sus gestiones y a la Junta de Gobierno y Coordinación Política.

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 35
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## IV.4. Apoyos Mensuales a la Comunidad

### IV.4.III. Descripción Narrativa

No. Función	Responsable (Dirección)	Descripción de la Función	Documentos de Trabajo	Original y/o copias
I	Junta Gobierno y Coordinación Política	Recibe la solicitud con la documentación soporte según el tipo de apoyo.	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Solicitud</li><li>✓ Documento Soporte</li><li>✓ Credencial de Elector</li><li>✓ CURP y R.F.C</li></ul>	Original Copia Copia Copia
II	Junta Gobierno y Coordinación Política	Turna la solicitud con la documentación soporte según el tipo de apoyo a la Dirección de Atención Ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Solicitud</li><li>✓ Documento soporte</li><li>✓ Credencial de Elector</li><li>✓ CURP y alta R.F.C</li></ul>	Original Copia Copia Copia
III	Director de Atención Ciudadana.	Recibe la Solicitud con la documentación soporte según el tipo de apoyo, instruye a la Subdirectora de Atención Ciudadana, y al Jefe de Departamento a revisión de las solicitudes y realización del Estudio Económico.	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Solicitud</li><li>✓ Documento soporte</li><li>✓ Credencial de Elector</li><li>✓ CURP y alta R.F.C.</li></ul>	Original Copia Copia Copia
IV	Director de Atención Ciudadana.	Turna para su autorización la lista y resultado de los estudios socioeconómicos realizados en la Dirección para la Junta De Coordinación De Gobierno Y Coordinación Política.	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Solicitud</li><li>✓ Documento soporte</li><li>✓ Credencial de Elector</li><li>✓ CURP y alta R.F.C.</li><li>✓</li></ul>	Original Original Copia Copia Copia

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 36
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## IV.4. Apoyos Mensuales a la Comunidad IV.4.III. Descripción Narrativa

No. Función	Responsable (Dirección)	Descripción de la Función	Documentos de Trabajo	Original y/o copias
V	Junta de Gobierno y Coordinación Política	Recibe y Autoriza la Lista de las personas acreedoras al apoyo mensual de acuerdo al informe del Estudio Socioeconómico.  "Pasa el Tiempo"	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Lista</li><li>✓ Formato</li><li>✓ Solicitud</li><li>✓ Documento soporte</li><li>✓ Credencial de elector</li><li>✓ CURP y alta R.F.C.</li></ul>	Original Original Original Copia Copia
VI	Junta de Gobierno y Coordinación Política	Turna a la Dirección de Atención Ciudadana la Lista de las personas acreedoras al apoyo mensual para el trámite necesario.	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Lista</li><li>✓ Formato</li><li>✓ Solicitud</li><li>✓ Documento soporte</li><li>✓ Credencial de elector</li><li>✓ CURP y alta R.F.C.</li></ul>	Original Original Original Copia Copia
VII	Director de Atención Ciudadana	Recibe Solicitud Autorizada y Turna a la dirección de Finanzas la Lista de apoyos económicos mensual con documentación soporte.	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Lista</li><li>✓ Formato</li><li>✓ Solicitud</li><li>✓ Documento soporte</li><li>✓ Credencial de elector</li><li>✓ CURP y alta R.F.C.</li></ul>	Original Original Original Copia
VIII	Dirección de Finanzas	Recibe Lista de apoyos económicos mensuales autorizada por la Junta de Gobierno y Coordinación Política y turna a Tesorería.	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Credencial de elector</li><li>✓ CURP y alta R.F.C.</li> <li>✓ Lista</li><li>✓ Solicitud Autorizada</li></ul>	Copia Original Original

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 37
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## IV.4. Apoyos Mensuales a la Comunidad IV.4. III. Descripción Narrativa

No. Función	Responsable (Dirección)	Función	Documentos de Trabajo	Original y/o copias
IX	Tesorería	Realiza y registra en el sistema de Tesorería Cheque a nombre de la Director de Atención Ciudadana y Apoyo a la Comunidad. Pasa a firma de Secretaría General,	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ SACG</li><li>✓ Cheque</li><li>✓ Lista de Apoyos Mensuales</li><li>✓ Solicitud autorizada</li></ul>	Original Original Original Copia Copia
X	Secretaría General	Recibe el Cheque Firma, recaba la firma del presidente y Turna a la Tesorería para su pago.	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Cheque</li><li>✓ Lista de Apoyos Mensuales</li><li>✓ Solicitud</li></ul>	Original Original Original
XI	Tesorería	Entrega el Cheque al Director de Atención Ciudadana y Apoyo a la Comunidad.	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Cheque</li><li>✓ Lista de Apoyos Mensuales</li></ul>	Original Original
XII	Dirección de Atención Ciudadana	Recibe y Paga los Apoyos Mensuales.  "Pasan 5 días hábiles"	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Cheque</li><li>✓ Recibos</li><li>✓ Solicitud</li></ul>	Original Original Original
XIII	Dirección de Atención Ciudadana	Turna Documentación de comprobantes de pago de los Apoyos al Departamento de Presupuesto para la Comprobación de la Póliza.  "FIN DEL PROCEDIMIENTO"	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Recibos</li><li>✓ Solicitud</li></ul>	Original Original

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 38
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	

# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

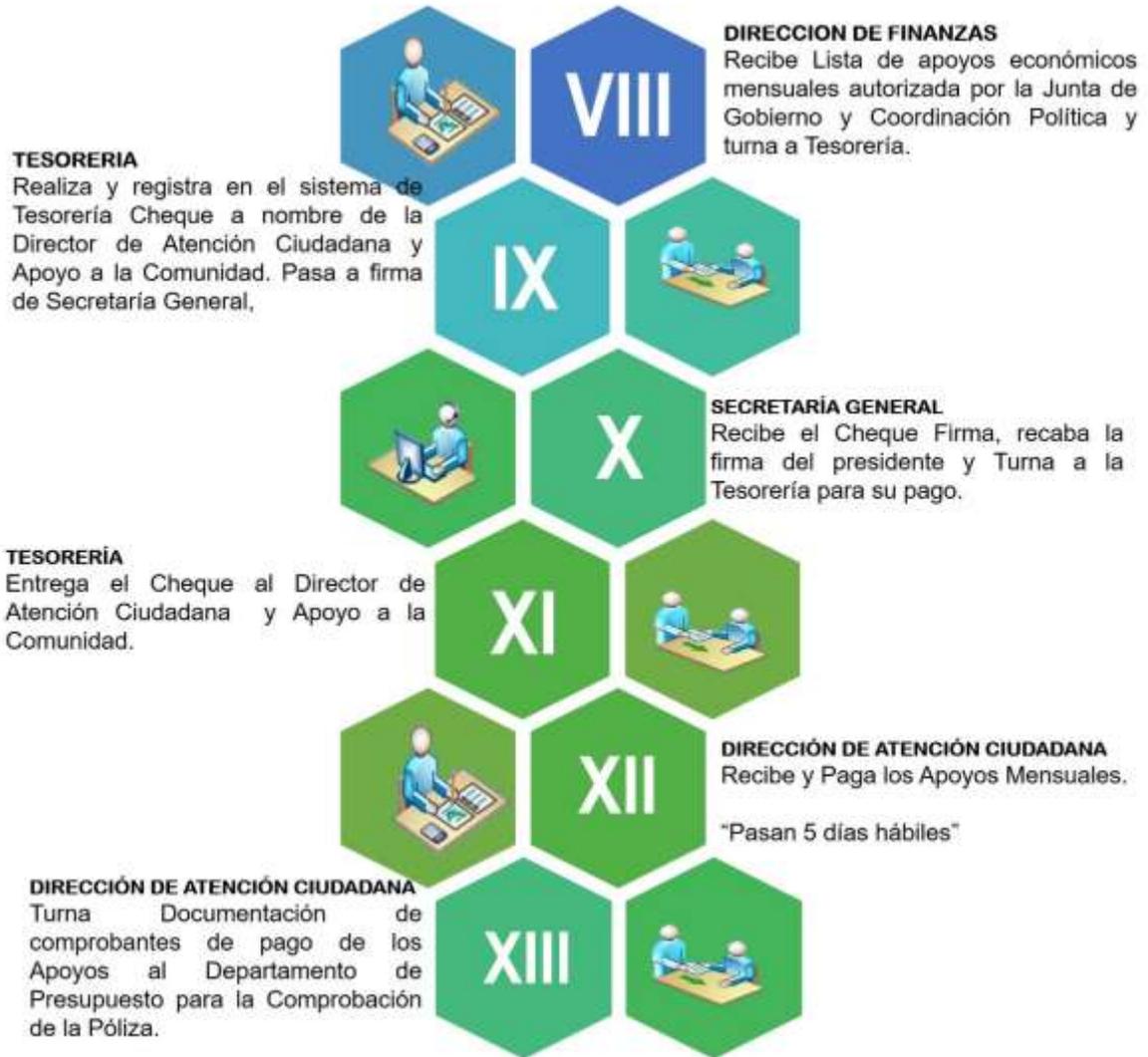
## IV.4. Apoyos Mensuales a la Comunidad IV.4. IV. Diagrama de Flujo



Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 39
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	

# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## PROCEDIMIENTO IV. 4. APOYOS MENSUALES A LA COMUNIDAD



**FIN DEL PROCEDIMIENTO**

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 40
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## IV.5. Asesoría y Capacitación en Gestión Social al Personal de Diputados y Asistencia Legislativa.

### IV.5.I.-Objetivo del Procedimiento

Presentar de manera Ordenada, Secuencial y Detallada las funciones de los Programas de Asesoría, Capacitación y demás Cursos que generen las condiciones óptimas al personal de Asistencia Legislativa, Personal de Diputados y Gestores que atienden a la comunidad y que formulan los trámites necesarios para cumplir con las peticiones y demandas que le hacen a sus Diputados.

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 41
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## IV.5. Asesoría y Capacitación en Gestión Social al Personal de Diputados y Asistencia Legislativa.

### IV.5.II.- Políticas de Operación

1. La Dirección de Atención Ciudadana será la responsable de realizar las asesorías y capacitaciones al personal que sean necesarias para brindar de manera oportuna y satisfactoria las peticiones que la Comunidad le demandan a los diputados.
2. La asesoría y capacitación se deberá impartir en los primeros 60 días del inicio de la Legislatura o cuando así lo requiera el personal de Diputados.
3. Para la impartición de las capacitaciones será necesario contar con la asistencia del personal de diputados que atienden las Gestiones de manera directa o indirecta por lo que la Dirección es responsable de la convocatoria.
4. La Dirección gestionará ante las Áreas o Dependencias del Poder Legislativo el espacio necesario y la logística para la llevar a cabo cada capacitación.
5. Será necesario la participación del 60% del total del personal a capacitar, de no ser así se deberá reprogramar hasta cumplir con su objetivo.
6. Se deberá llevar un control de las capacitaciones brindadas para informar a la Junta de Gobierno y Coordinación Política o áreas pertinentes.

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 42
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## IV.5. Asesoría y Capacitación en Gestión Social al Personal de Diputados y Asistencia Legislativa

### IV.5.III. Descripción Narrativa

No. Función	Responsable (Dirección)	Descripción de la Función	Documentos de Trabajo	Original y/o copias
I	Dirección de Atención Ciudadana / Subdirección y jefe de departamento	Elabora Programas de Capacitación, para la actualización de sistemas y Atención Ciudadana, que deberán estar dirigidas al personal de Asistencia Legislativa y persona de Diputados.	✓ Programa	Copia
II	Subdirección de Atención Ciudadana y Apoyo a la Comunidad	Gestiona reuniones de trabajo coordinado con las dependencias correspondientes según sea la capacitación Gestiona.	✓ Solicitud de reunión a Dependencias ✓ Programa	Original Original
III	Director de Atención Ciudadana	A través de oficio la capacitación a impartir por el personal de Atención Ciudadana a Secretaría General. Se envía programa para su autorización.	✓ Oficio de solicitud ✓ Programa	Original Original
IV	Secretaría General	Recibe la Gestión Secretaría General autoriza el programa de la Capacitación y turna a la Dirección de Atención Ciudadana para la gestión de la Logística Correspondiente.	✓ Oficio de solicitud ✓ Programa	Original Original
V	Director de Atención Ciudadana	Recibe el programa autorizado y turna a la Subdirección de Atención Ciudadana para preparar las gestiones correspondientes de logística.	✓ Oficio de solicitud ✓ Programa	Original

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 43
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## IV.5. Asesoría y Capacitación en Gestión Social al Personal de Diputados y Asistencia Legislativa

### IV.5.III. Descripción Narrativa

No. Función	Responsable (Dirección)	Descripción de la Función	Documentos de Trabajo	Original y/o copias
VI	Subdirección de Atención Ciudadana y Jefe departamento	Solicita mediante documento a Secretaría General el espacio donde se pretende llevar la capacitación, así como servicios de coffebreak y logística en general (material de papelería, equipos de cómputo, audio y video etc.). Todos con copia a Presidencia.	✓ Oficio de Solicitud	Original
VII	Secretaría General	Turna solicitud de autorizado a las dependencias correspondientes para su atención.	✓ Oficio de solicitud	Original
VIII	Director de Atención Ciudadana	Emite invitación a la legislatura para que asigne a su personal a la capacitación. (La invitación deberá incluir programa, fecha, hora, lugar y personal a quien va dirigida la capacitación).	✓ Circular /Oficio de Invitación	Original
IX	Dirección de Atención Ciudadana y Dependencias en Coordinación	<b>Se realiza la Capacitación</b>  <b>FIN DE PROCEDIMIENTO</b>	✓ Programa	Original

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 44
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	

# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## IV.5. Asesoría y Capacitación en Gestión Social al Personal de Diputados y Asistencia Legislativa

### IV.5.IV. Diagrama de Flujo



Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 45
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## PROCEDIMIENTO IV. 5. ASESORÍA Y CAPACITACIÓN EN GESTIÓN SOCIAL AL PERSONAL DE DIPUTADOS Y ASISTENCIA LEGISLATIVA



Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 46
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## IV.6.- Informe de Gestiones a Diputados”

### IV.6.I.- Objetivo del Procedimiento

Presentar de manera Ordenada, Secuencial y Detallada las funciones para el Informe de Gestiones a Diputados, con el fin de poder llevar un control de todos los Apoyos que van desde su curul que ellos tramiten y que son parte integral de su representación popular.

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 47
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## IV.6.- Informe de Gestiones a Diputados

### IV.6.II.- Políticas de Operación

- La Dirección de Atención Ciudadana será la responsable de realizar un informe sobre las Gestiones realizadas por los Diputados.
- La Dirección de Atención Ciudadana no podrá emitir ningún informe a Diputados que no sean de su Gestión Social.
- Dicha información será entregada a los Diputados de manera personal o al personal que él mismo designe.
- El Informe general de Gestión Social será entregada a la Junta de Gobierno y Coordinación Política cuando así lo requiera.
- La Dirección canalizará a la Comunidad la Información de la cancelación de apoyos cuando el presupuesto del ejercicio fiscal del Poder Legislativo se haya terminado.

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 48
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## IV.6.- Informes de Gestiones a Diputados

### IV.6.III. Descripción Narrativa

No. Función	Responsable (Dirección)	Descripción de la Función	Documentos de Trabajo	Original y/o copias
I	Diputado	Turna Tarjeta de Solicitud de los apoyos otorgados en un periodo determinado, dirigido a la Dirección de Atención Ciudadana y Apoyo a la Comunidad.	✓ Solicitud	Original y Copia
II	Director de Atención Ciudadana	Recibe la Tarjeta de Solicitud del Diputado e instruye al Subdirector de Atención Ciudadana a dar trámite.	✓ Solicitud	Original
III	Subdirector de Atención Ciudadana.	Coteja sus informes mensuales generados e imprimen información directamente del Sistema de Gestión. Turna Informe junto con Tarjeta al Director de Atención Ciudadana.	✓ Archivo Electrónico ✓ Tarjeta	Original
IV	Director de Atención Ciudadana y Apoyo a la Comunidad	Turna Tarjeta anexando el Informe de Gestiones al Diputado.  <b>"FIN DEL PROCEDIMIENTO"</b>	✓ Tarjeta ✓ Informe	Original Original

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 49
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## IV.6.- Informes de Gestiones a Diputados

### IV.6. IV. Diagrama de Flujo



Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 50
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

## V.- Glosario de Técnico

### **Apoyo:**

Se refiere a la protección, auxilio o favor que un individuo, empresa, organismo u organización brinda a otro u otros en determinada situación de necesidad, ya sea a instancias de una catástrofe o de una iniciativa.

### **Asistencia Social:**

La asistencia social es una actividad que se ocupa de diferentes situaciones, entre las que se destacan promover el cambio social hacia un estado de superación de las personas, la resolución de conflictos que surjan en la interacción humana, el fortalecimiento y la liberación de los pueblos conforme al objetivo de alcanzar el bien común.

### **Comunidad:**

Es el Grupo o conjunto de individuos, que comparten elementos en común, tales como un idioma, costumbres, valores, tareas, visión del mundo, edad, en el estado de Quintana Roo

### **Diputados:**

Es la persona nombrada por elección popular como representante en una cámara legislativa.

### **Atención Ciudadana :**

Es el proceso que se lleva a cabo en una comunidad determinada y que se basa en el apoyo a la comunidad que busque atender las necesidades y problemas sociales.

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 51
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Atención Ciudadana

---

## **Gestión:**

El término gestión es utilizado para referirse al conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo. Dicho de otra manera, una gestión se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto. En el entorno empresarial o comercial, la gestión es asociada con la administración de un negocio.

## **Informe:**

Es la descripción, oral o escrita, de las características y circunstancias de un suceso o asunto.

## **Orden de Compra:**

Es un documento que emite el comprador para pedir mercaderías al vendedor; indica cantidad, detalle, precio, condiciones de pago y forma de entrega. El documento original es para el vendedor e implica que debe preparar el pedido.

## **Trámite**

Es el estado de un proceso administrativo por el que tiene que pasar un asunto para ser solucionado.

Fecha de Emisión:	30/01/2020	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 52
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	1	