



Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)

Guía del Usuario. Atención Ciudadana. Usuario: OIC.

Versión 2.0

31/12/2009

Revisiones

Fecha	Versión	Descripción	Autor
25/03/2009	1.0	Versión Inicial	María del Carmen López Figueroa Hernández.
31/12/2009	2.0	Actualización de pantallas	Blanca Mireya Ramírez Salgado

Contenido

1.	Introducción.....	4
1.1.	Qué es el SIAC.....	4
1.2.	Cuál es el propósito de esta guía.....	4
1.3.	Quién debe leer esta guía.....	4
1.4.	Qué se está asumiendo por parte del usuario.....	4
2.	Implantación del sistema.....	5
2.1.	Requerimientos de hardware.....	5
2.2.	Requerimientos de software.....	5
3.	Módulos de la aplicación.....	6
3.1.	Registrar queja de servicio por el usuario del OIC.....	6
3.2.	Operación RIAC.....	18
3.3.	Visualizar Peticiones.....	21
3.4.	Acumulación de peticiones.....	24
3.5.	Asignar y clasificar peticiones.....	25
3.6.	SAIQSS.....	28
4.	Glosario.....	34
5.	Firma de Aceptación.....	35

1. Introducción

1.1. Qué es el SIAC.

El Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC) es una moderna herramienta informática integral que permite identificar la problemática que enfrenta la ciudadanía en materia de trámites y servicios, en la perspectiva de incidir en su mejora, así como en cuanto a la actuación de los servidores públicos, para contribuir a su detección, sanción y prevención.

1.2.Cuál es el propósito de esta guía.

El propósito de esta guía es dar una introducción del funcionamiento a los usuarios de los diferentes módulos del Sistema Integral de Atención Ciudadana, así como el mostrar las diferentes etapas de los mecanismos:

- Queja
- Denuncia
- Queja de servicio
- Asesoría
- Sugerencia
- Solicitud
- Incidencia
- Grupo de enfoque
- Monitoreo ciudadano
- Verificación
- Evaluación ciudadana

1.3. Quién debe leer esta guía.

Los usuarios que deben de leer esta guía son los siguientes:

- Órganos Internos de Control
- Centro de Contacto Ciudadano
- Dirección General de Atención Ciudadana
- Órganos Estatales de Control
- Supervisorías Regionales
- Contraloría Interna

1.4. Qué se está asumiendo por parte del usuario.

Se requiere que el usuario tenga el conocimiento en por lo menos las siguientes herramientas informáticas:

- Microsoft Internet Explorer 7
- Microsoft Windows XP
- Microsoft Office 2003

2. Implantación del sistema

2.1. Requerimientos de hardware.

Se debe considerar que los requerimientos de hardware dependen de la cantidad de aplicaciones simultáneas que el usuario utiliza para su trabajo. El hardware mínimo que se recomienda es el siguiente:

Caso	Requerimientos Mínimos	Configuración Recomendada	Mínima	Configuración Recomendada
Arquitectura	32bits	32bits		32/64bits
Procesador	Pentium III 1.0Ghz o superior	Intel Pentium IV		Intel Pentium IV HT 2.8Ghz Intel Dual Core Intel Core 2 Duo
Memoria	256Mb	512Mb		1Gb

2.2. Requerimientos de software.

- Microsoft Internet Explorer 7
- Microsoft Windows XP
- Microsoft Excel Office 2003
- Acrobat Reader PDF

3. Módulos de la aplicación.

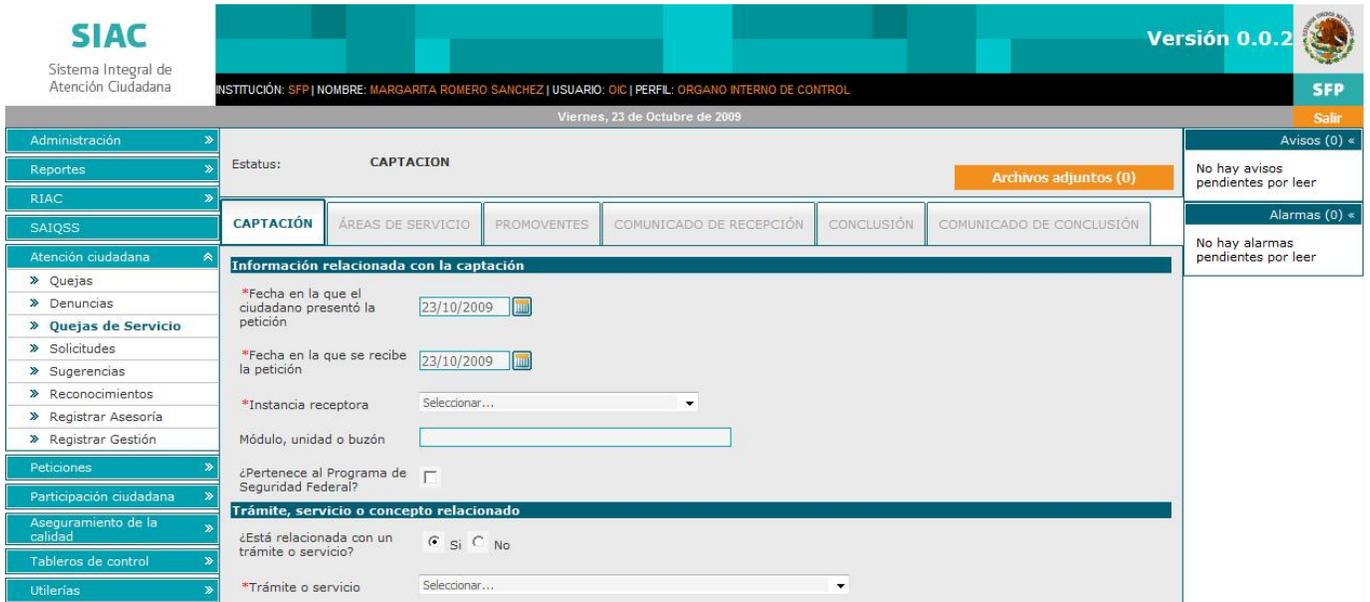
Un usuario con perfil de OIC puede generar Quejas, Denuncias, Quejas de servicio, Solicitudes, Sugerencias, Reconocimientos, Registrar Asesorías y Registrar Gestiones, la forma en que se registran cada una de las peticiones mencionadas anteriormente son muy similares, por lo cual en este manual se hablará de la forma de registrar una Queja de Servicio.

3.1. Registrar queja de servicio por el usuario del OIC.

Para registrar una queja de servicio como OIC el usuario deberá de contar con el perfil adecuado, en el menú de *Atención Ciudadana*, seleccionar la opción de *Quejas de Servicio*, el usuario deberá de completar los datos que se piden y que son obligatorios.

La queja de servicio cuenta con 6 pestañas, si la petición no es competencia de la institución y con 8 si la petición le compete a la institución, para ambos casos el flujo que se sigue es el mismo hasta la pestaña de *Comunicado de Recepción*, ahí es donde se decide si la petición es competencia o no de la institución a la cual se encuentra adscrito el usuario logueado.

Cada vez que el usuario de clic sobre los botones llamados "Guardar" o "Continuar" la petición se guardará en la base de datos con el estatus que se haya quedado.



SIAC
Sistema Integral de
Atención Ciudadana

INSTITUCIÓN: SFP | NOMBRE: MARGARITA ROMERO SANCHEZ | USUARIO: OIC | PERFIL: ORGANO INTERNO DE CONTROL

Viernes, 23 de Octubre de 2009

Archivos adjuntos (0)

Información relacionada con la captación

*Fecha en la que el ciudadano presentó la petición: 23/10/2009

*Fecha en la que se recibe la petición: 23/10/2009

*Instancia receptora: Seleccionar...

Módulo, unidad o buzón: []

¿Pertenece al Programa de Seguridad Federal?

Trámite, servicio o concepto relacionado

¿Está relacionada con un trámite o servicio? Sí No

*Trámite o servicio: Seleccionar...

Salir

Avisos (0) ✕
No hay avisos pendientes por leer

Alarmas (0) ✕
No hay alarmas pendientes por leer

Ilustración 1: Registrar Queja de servicio (a)

Participación ciudadana >

Aseguramiento de la calidad >

Tableros de control >

Utilerías >

Ayuda >

Trámite, servicio o concepto relacionado

¿Está relacionada con un trámite o servicio? Sí No

*Trámite o servicio: Seleccionar...

*Narración de los Hechos: 500

Si está relacionado con un Programa Público del Gobierno Federal, especifíquelo: Seleccionar...

*País: MEXICO

*Estado: Seleccionar...

Guardar

*Campos obligatorios

Secretaría de la Función Pública
Subsecretaría de Atención Ciudadana y Normatividad
Unidad de Atención Ciudadana

Para obtener una mejor visualización de este sitio se requiere una resolución de 1280x800 pixeles. Este sitio se visualiza mejor con Internet Explorer 7

Ilustración 2: Registrar Queja de servicio (b)

Folio: 2009/SFP/QS1

Estatus: CAPTACION **Archivos adjuntos (0)**

CAPTACIÓN	ÁREAS DE SERVICIO	PROMOVENTES	COMUNICADO DE RECEPCIÓN	REQUERIMIENTO DEL RIAC	RESPUESTA A PROBLEMÁTICAS	CONCLUSIÓN	COMUNICADO DE CONCLUSIÓN
-----------	--------------------------	-------------	-------------------------	------------------------	---------------------------	------------	--------------------------

Oficina de atención al público o área de servicio

*Área de servicio: Seleccionar...

Continuar

*Campos obligatorios

Ilustración 3: Queja de servicio - Áreas de servicio

Folio: 2009/SFP/QS1

Estatus: CAPTACION **Archivos adjuntos (0)**

CAPTACIÓN	ÁREAS DE SERVICIO	PROMOVENTES	COMUNICADO DE RECEPCIÓN	REQUERIMIENTO DEL RIAC	RESPUESTA A PROBLEMÁTICAS	CONCLUSIÓN	COMUNICADO DE CONCLUSIÓN
-----------	--------------------------	-------------	-------------------------	------------------------	---------------------------	------------	--------------------------

Oficina de atención al público o área de servicio

*Área de servicio: Seleccionar...

Áreas de Servicio	
X	ADMINISTRACION DEL PATRIMONIO DE LA BENEFICENCIA PUBLICA
+	Atributos

Continuar

*Campos obligatorios

Ilustración 4: Queja de servicio - Tabla áreas de servicio

En la ilustración 4 se visualiza la tabla que contendrá los atributos pertenecientes al área de servicio seleccionada y las problemáticas relacionados a dichos atributos. Para cada área de servicio se pueden agregar n atributos y para cada atributo de pueden agregar n problemáticas.



The screenshot shows a dialog box titled "Agregar nuevo atributo" with a close button in the top right corner. Inside the dialog, there is a label "*Agregar atributo" followed by a dropdown menu with the text "Seleccionar...". Below the dropdown are two orange buttons: "Agregar" and "Cancelar".

Ilustración 5: Queja de servicio - Agregar atributos



The screenshot shows a dialog box titled "Agregar nueva problemática" with a close button in the top right corner. Inside the dialog, there are two fields: "Tipo de problemática" with a dropdown menu showing "OPERATIVA", and "*Problemática" with a dropdown menu showing "Seleccionar...". Below these fields are two orange buttons: "Agregar" and "Cancelar".

Ilustración 6: Queja de servicio - Agregar problemáticas

Folio: 2009/SFP/QS1

Estatus: CAPTACION Archivos adjuntos (0)

CAPTACIÓN	ÁREAS DE SERVICIO	PROMOVENTES	COMUNICADO DE RECEPCIÓN	REQUERIMIENTO DEL RIAC	RESPUESTA A PROBLEMÁTICAS	CONCLUSIÓN	COMUNICADO DE CONCLUSIÓN
-----------	--------------------------	-------------	-------------------------	------------------------	---------------------------	------------	--------------------------

Oficina de atención al público o área de servicio

*Área de servicio

Áreas de Servicio	
X	ADMINISTRACION DEL PATRIMONIO DE LA BENEFICENCIA PUBLICA
+	Atributos
X	ACCESIBILIDAD
+	Problemáticas
X	ROBO DE BIENES
X	MOBILIARIO MALTRATADO
X	CONFIABILIDAD
+	Problemáticas
X	ROBO DE BIENES
X	INSTALACIONES CON DEFECTOS OPERATIVOS

Continuar

*Campos obligatorios

Ilustración 7: Queja de servicio - Tabla Áreas de servicio - Atributos – Problemáticas

Para cada Queja de Servicio se tendrá que agregar al menos un ciudadano promovente.

Folio: 2009/SFP/QS1

Estatus: CAPTACION Archivos adjuntos (0)

CAPTACIÓN	ÁREAS DE SERVICIO	PROMOVENTES	COMUNICADO DE RECEPCIÓN	REQUERIMIENTO DEL RIAC	RESPUESTA A PROBLEMÁTICAS	CONCLUSIÓN	COMUNICADO DE CONCLUSIÓN
-----------	-------------------	--------------------	-------------------------	------------------------	---------------------------	------------	--------------------------

Datos de los ciudadanos promoventes

*Agregar Ciudadanos promoventes +

Continuar

*Campos obligatorios

Ilustración 8: Queja de servicio – Promoventes

Datos del Ciudadano

¿La petición es anónima? Si No

*Nombre (s)

*Apellido paterno

Apellido materno

*Género HOMBRE MUJER

Edad

Escolaridad

Ocupación

¿Acude en representación de alguna empresa u organización? Si No

Indique el medio de contacto por el cual es posible contactar al ciudadano

Teléfono Correo Electrónico Correspondencia

Guardar **Cancelar**

Ilustración 9: Agregar promovente

Guía del usuario. Atención Ciudadana. Usuario: OIC.

SIAC

Folio: 2009/SFP/QS1
Estatus: CAPTACION Archivos adjuntos (0)

CAPTACIÓN	ÁREAS DE SERVICIO	PROMOVENTES	COMUNICADO DE RECEPCIÓN	REQUERIMIENTO DEL RIAC	RESPUESTA A PROBLEMÁTICAS	CONCLUSIÓN	COMUNICADO DE CONCLUSIÓN
-----------	-------------------	--------------------	-------------------------	------------------------	---------------------------	------------	--------------------------

Datos de los ciudadanos promoventes

	Editar		Ciudadano	Teléfono	Correo electrónico
+	✎	🔍	ANONIMO	No especificado	No especificado

Continuar

**Campos obligatorios*

Ilustración 10: Queja de servicio - Tabla Promoventes

Folio: 2009/SFP/QS1
Estatus: CAPTACION Archivos adjuntos (0)

CAPTACIÓN	ÁREAS DE SERVICIO	PROMOVENTES	PROCEDENCIA	CONCLUSIÓN	COMUNICADO DE CONCLUSIÓN
-----------	-------------------	-------------	--------------------	------------	--------------------------

¿Los hechos son competencia de la institución? Sí No

¿Existen elementos para iniciar una investigación? Sí No

Continuar

Ilustración 11: Queja de servicio – Procedencia

CUANDO LOS HECHOS SON COMPETENCIA DE LA INSTITUCION

Folio: 2009/SFP/QS1
Estatus: CAPTACION Archivos adjuntos (0)

CAPTACIÓN	ÁREAS DE SERVICIO	PROMOVENTES	COMUNICADO DE RECEPCIÓN	REQUERIMIENTO DEL RIAC	RESPUESTA A PROBLEMÁTICAS	CONCLUSIÓN	COMUNICADO DE CONCLUSIÓN
-----------	-------------------	-------------	--------------------------------	------------------------	---------------------------	------------	--------------------------

Comunicados ciudadanos de Recepción

Nombre	Editar	Oficio	Fecha	Forma
ANONIMO	✎	i	i	i

Continuar

Ilustración 12: Queja de servicio - Comunicado de recepción (a)

Ilustración 13: Queja de servicio - Comunicado de recepción (b)

Folio: 2009/SFP/QS1

Estatus: CAPTACION Archivos adjuntos (0)

CAPTACIÓN	ÁREAS DE SERVICIO	PROMOVENTES	COMUNICADO DE RECEPCIÓN	REQUERIMIENTO DEL RIAC	RESPUESTA A PROBLEMÁTICAS	CONCLUSIÓN	COMUNICADO DE CONCLUSIÓN
-----------	-------------------	-------------	--------------------------------	------------------------	---------------------------	------------	--------------------------

Comunicados ciudadanos de Recepción

Comunicados de Recepción				
Nombre	Editar	Oficio	Fecha	Forma
ANONIMO		OFICIO1	23/10/2009	ROTULON PERSONAL TELEFONICO

Continuar

Ilustración 14: Queja de servicio - Comunicado de recepción (c)

Para continuar con el flujo de la Queja de Servicio es necesario agregar requerimientos RIAC (Ver Operación RIAC), de lo contrario el sistema nos enviará el mensaje: *No se puede continuar si no existe un requerimiento del área responsable* (ilustración 15), ya que tengamos un requerimiento del área responsable podremos continuar con el flujo normal como se muestra en la ilustración 16.

Guía del usuario. Atención Ciudadana. Usuario: OIC.

SIAC

Folio:	2009/SFP/QS2						
Estatus:	CAPTACION						Archivos adjuntos (0)
CAPTACIÓN	ÁREAS DE SERVICIO	PROMOVENTES	COMUNICADO DE RECEPCIÓN	REQUERIMIENTO DEL RIAC	RESPUESTA A PROBLEMÁTICAS	CONCLUSIÓN	COMUNICADO DE CONCLUSIÓN
Requerimiento del Área Responsable							
No se puede continuar si no existe un requerimiento del área responsable							

Ilustración 15: Queja de Servicio - Requerimientos del RIAC necesarios

Folio:	2009/SFP/QS1						
Estatus:	EN TRAMITE						Archivos adjuntos (0)
CAPTACIÓN	ÁREAS DE SERVICIO	PROMOVENTES	COMUNICADO DE RECEPCIÓN	REQUERIMIENTO DEL RIAC	RESPUESTA A PROBLEMÁTICAS	CONCLUSIÓN	COMUNICADO DE CONCLUSIÓN
Requerimiento del Área Responsable							
Fecha en que se realiza el requerimiento	23/10/2009						
Días transcurridos sin atender el requerimiento	0 días						
Número de oficio del requerimiento	OFICIO2RIAC						
Respuesta del Área Responsable							
Respuesta al requerimiento	<input type="text" value="Seleccionar..."/>						
Continuar							

Ilustración 16: Queja de servicio - Requerimientos RIAC

La pantalla anterior muestra el número de oficio del requerimiento generado en el RIAC, y las respuestas disponibles para el requerimiento. Seleccionada la respuesta y después de dar clic en continuar, el usuario podrá visualizar la pestaña habilitada de *Respuesta a Problemáticas*, en donde según las problemáticas que se hayan introducido en el pasado, el usuario introducirá las respuestas a las mismas.

Puede ser que la problemática haya o no sido atendida, cuando a lado de la problemática se pone una “palomita” significa que la problemática fue atendida, de lo contrario aparecerá un “tache”.

Guía del usuario. Atención Ciudadana. Usuario: OIC.

SIAC

Folio:	2009/SFP/QS2		Archivos adjuntos (0)				
Estatus:	EN TRAMITE						
CAPTACIÓN	ÁREAS DE SERVICIO	PROMOVENTES	COMUNICADO DE RECEPCIÓN	REQUERIMIENTO DEL RIAC	RESPUESTA A PROBLEMÁTICAS	CONCLUSIÓN	COMUNICADO DE CONCLUSIÓN
Áreas de Servicio							
ADMINISTRACION DEL PATRIMONIO DE LA BENEFICENCIA PUBLICA							
Atributos							
ACCESIBILIDAD							
Problemáticas							
 ROBO DE BIENES							
 MOBILIARIO MALTRATADO							
CONFIABILIDAD							
Problemáticas							
 ROBO DE BIENES							
 INSTALACIONES CON DEFECTOS OPERATIVOS							
Continuar							

Ilustración 17: Quejas de Servicio - Respuesta a Problemáticas (a)

Respuesta a Problemáticas

*¿La problemática planteada fue atendida? Si No

*Justificar el motivo 350

*¿Existe compromiso de solución? Si No

*Justificación 350

Guardar

*Campos obligatorios

Ilustración 18: Quejas de Servicio - Respuesta a Problemáticas (b)

Respuesta a Problemáticas

*¿La problemática planteada fué atendida? Si No

*Forma en que se atendió

*¿Propició una mejora? Si No

Guardar

*Campos obligatorios

Ilustración 19: Quejas de Servicio - Respuesta a Problemáticas (c)

Respuesta a Problemáticas

*¿La problemática planteada fué atendida? Si No

*Forma en que se atendió

*¿Propició una mejora? Si No

*Tipo de mejora

*¿Se trata de una mejora transversal? Si No

*Fecha en que se concluyó la mejora

Guardar

*Campos obligatorios

Ilustración 20: Quejas de Servicio - Respuesta a Problemáticas (d)

Respuesta a Problemáticas

*¿La problemática planteada fué atendida? Si No

*Justificar el motivo PRUEBAS

*¿Existe compromiso de solución? Si No

*Especifique la fecha límite del cumplimiento 23/10/2009

Guardar

*Campos obligatorios

Ilustración 21: Quejas de Servicio - Respuesta a Problemáticas (e)

Folio: 2009/SFP/QS2

Estatus: EN TRAMITE **Archivos adjuntos (0)**

CAPTACIÓN	ÁREAS DE SERVICIO	PROMOVENTES	COMUNICADO DE RECEPCIÓN	REQUERIMIENTO DEL RIAC	RESPUESTA A PROBLEMÁTICAS	CONCLUSIÓN	COMUNICADO DE CONCLUSIÓN
-----------	-------------------	-------------	-------------------------	------------------------	----------------------------------	------------	--------------------------

Áreas de Servicio

ADMINISTRACION DEL PATRIMONIO DE LA BENEFICENCIA PUBLICA

Atributos

ACCESIBILIDAD

Problemáticas

✘		ROBO DE BIENES
✔		MOBILIARIO MALTRATADO

CONFIABILIDAD

Problemáticas

✘		ROBO DE BIENES
✘		INSTALACIONES CON DEFECTOS OPERATIVOS

Continuar

Ilustración 22: Respuesta a Problemáticas (f)

Folio: 2009/SFP/QS2

Estatus: EN TRAMITE Archivos adjuntos (0)

CAPTACIÓN	ÁREAS DE SERVICIO	PROMOVENTES	COMUNICADO DE RECEPCIÓN	REQUERIMIENTO DEL RIAC	RESPUESTA A PROBLEMÁTICAS	CONCLUSIÓN	COMUNICADO DE CONCLUSIÓN
-----------	-------------------	-------------	-------------------------	------------------------	---------------------------	-------------------	--------------------------

Conclusión

Acuerdo de conclusión: **NO SOLVENTADA**

*Fecha del acuerdo de conclusión:

Fecha en la que el ciudadano presentó la petición: **23/10/2009**

Días transcurridos en concluir la petición: **0 días transcurridos**

¿Deseas elevar la queja de servicio? Denuncia No

[Continuar](#)

Ilustración 23: Queja de Servicio – Conclusión

Folio: 2009/SFP/QS2

Estatus: CONCLUIDA Archivos adjuntos (0)

CAPTACIÓN	ÁREAS DE SERVICIO	PROMOVENTES	COMUNICADO DE RECEPCIÓN	REQUERIMIENTO DEL RIAC	RESPUESTA A PROBLEMÁTICAS	CONCLUSIÓN	COMUNICADO DE CONCLUSIÓN
-----------	-------------------	-------------	-------------------------	------------------------	---------------------------	------------	---------------------------------

Comunicados ciudadanos de Conclusión

Comunicados de Conclusión				
Nombre	Editar	Oficio	Fecha	Forma
ANONIMO				

[Continuar](#)

Ilustración 24: Queja de Servicio - Comunicado de Conclusión

AGREGAR ARCHIVOS

En el botón superior derecho (*Archivos adjuntos (0)*) de las pantallas de las peticiones se pueden agregar archivos mediante la siguiente ventana. En el botón se podrá visualizar con cuantos archivos adjuntos cuenta la petición.



Ilustración 25: Agregar Archivos

NOTA: Para que los archivos se guarden en la petición es mandatorio que usted guarde al menos una vez la petición en la cual está trabajando de otra manera serán descartados.

3.2. Operación RIAC

Para poder generar un RIAC (Reporte Integral de Atención Ciudadana) es necesario que se cuente con una petición clasificada como Queja de Servicio, Sugerencia o Solicitud.

La siguiente secuencia de pantallas muestra la forma de generar un RIAC.



Ilustración 26: RIAC - Generar reporte (a)

La ilustración anterior se muestra la pantalla inicial de captura, se deberá de seleccionar las fechas entre las cuales se capturó la petición. Es necesario introducir todos los datos obligatorios.

Reporte Integral de Atención Ciudadana

Fecha de recepción: 01/10/2009 al 23/10/2009	QS
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	1
ADMINISTRACION DEL PATRIMONIO DE LA BENEFICENCIA PUBLICA	1
APOYO A PROYECTOS DE COINVERSION DESARROLLADOS POR ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL EN MATERIA DE SALUD	1
ADMINISTRACION DEL PATRIMONIO DE LA BENEFICENCIA PUBLICA	1
ACCESIBILIDAD	1
ROBO DE BIENES (OPERATIVA)	1
MOBILIARIO MALTRATADO (OPERATIVA)	1
CONFIABILIDAD	1
ROBO DE BIENES (OPERATIVA)	1
INSTALACIONES CON DEFECTOS OPERATIVOS (OPERATIVA)	1

Requerimiento al Área Responsable

¿Desea actualizar la fecha y número de oficio de requerimiento al área responsable? Si No

Fecha del requerimiento:

No. de Oficio:

Guardar

Ilustración 29: RIAC - Reporte Integral (b)

SIAC Sistema Integral de Atención Ciudadana Versión 0.0.2

INSTITUCIÓN: SFP | NOMBRE: MARGARITA ROMERO SANCHEZ | USUARIO: OIC | PERFIL: ORGANO INTERNO DE CONTROL **SFP**

Viernes, 23 de Octubre de 2009 **Salir**

Administración	RIAC SELECCIONADO			Avisos (0) <						
Reportes	Consultar	Hasta	Requerimientos	No hay avisos pendientes por leer						
RIAC		01/10/2009 al 23/10/2009	23/10/2009-OFCIO1RIAC	Alarmas (0) <						
» Consulta	Unidad administrativa / Trámite	Peticiones	Respuestas	No hay alarmas pendientes por leer						
» Captura	Unidad administrativa ADMINISTRACION DEL PATRIMONIO DE LA BENEFICENCIA PUBLICA Trámite APOYO A PROYECTOS DE COINVERSION DESARROLLADOS POR ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL EN MATERIA DE SALUD	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Folio</th> <th>Estatus</th> <th>Fecha de presentación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2009/SFP/QS1</td> <td>EN TRAMITE</td> <td>23/10/2009</td> </tr> </tbody> </table>	Folio	Estatus	Fecha de presentación	2009/SFP/QS1	EN TRAMITE	23/10/2009	+	
Folio	Estatus	Fecha de presentación								
2009/SFP/QS1	EN TRAMITE	23/10/2009								
SAIQSS										
Atención ciudadana										
Peticiones										
Participación ciudadana										
Aseguramiento de la calidad										

Ilustración 30: RIAC – Requerimientos

En la pantalla anterior se podrán agregar más requerimientos y/o respuestas a los mismos.

Requerimiento del RIAC X

Fecha del requerimiento:

No. de Oficio:

Guardar Salida

Ilustración 31: RIAC - Agregar requerimientos

La ventana que el usuario visualizará para agregar requerimientos y/o respuestas es la misma.

RIAC SELECCIONADO									
Consultar	Hasta		Requerimientos						
	01/10/2009 al 23/10/2009		23/10/2009-OFICIO1RIAC 23/10/2009-OFICIO2RIAC 						
Unidad administrativa / Trámite	Peticiones		Respuestas						
Unidad administrativa ADMINISTRACION DEL PATRIMONIO DE LA BENEFICENCIA PUBLICA Trámite APOYO A PROYECTOS DE COINVERSION DESARROLLADOS POR ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL EN MATERIA DE SALUD	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Folio</th> <th>Estatus</th> <th>Fecha de presentación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2009/SFP/QS1</td> <td>EN TRAMITE</td> <td>23/10/2009</td> </tr> </tbody> </table>	Folio	Estatus	Fecha de presentación	2009/SFP/QS1	EN TRAMITE	23/10/2009	23/10/2009 -OFICIO3RIAC 	
Folio	Estatus	Fecha de presentación							
2009/SFP/QS1	EN TRAMITE	23/10/2009							

Ilustración 32: RIAC

3.3. Visualizar Peticiones

El sistema cuenta con opciones para que el usuario pueda visualizar sus peticiones, para esto se tienen, en el menú *Peticiones* según los ciertos criterios, las siguientes formas de visualización:

1. Ver "Mis Peticiones": Muestra una lista de las peticiones que tienen como responsable al usuario logueado, como se visualiza en la ilustración 35, la tabla contiene un botón para continuar con el seguimiento de la petición seleccionada.



SIAC Sistema Integral de Atención Ciudadana Versión 0.0.2

INSTITUCIÓN: SFP | NOMBRE: MARGARITA ROMERO SANCHEZ | USUARIO: OIC | PERFIL: ORGANO INTERNO DE CONTROL

Viernes, 23 de Octubre de 2009

Lista de peticiones								Avisos (0) *
Folio	Ciudadanos	Fecha de recepción	Fecha de captura	Mecanismo	Estatus			
2009/SFP/QS2	ANONIMO	23/10/2009	23/10/2009	QUEJA DE SERVICIO	CONCLUIDA		No hay avisos pendientes por leer	
2009/SFP/QS1	No existen	23/10/2009	23/10/2009	QUEJA DE SERVICIO	CAPTACION		Alarmas (0) *	

Alarmas (0) *

No hay alarmas pendientes por leer

Ilustración 33: Tabla "Mis Peticiones"

2. Ver "Peticiones Turnadas": Muestra una lista de las peticiones que el usuario logueado ha turnado a diferentes autoridades responsables, la tabla cuenta con un botón mediante el cual se puede consultar el estado de la petición seleccionada.

SIAC
Sistema Integral de Atención Ciudadana

INSTITUCIÓN: SFP | NOMBRE: MARGARITA ROMERO SANCHEZ | USUARIO: OIC | PERFIL: ORGANO INTERNO DE CONTROL

Versión 0.0.2

Viernes, 23 de Octubre de 2009

Lista de peticiones turnadas

Fecha de inicio:

Fecha de fin:

Aceptar

Folio	Institución	No. de Oficio	Fecha de Turno
4/2009/OEC	ADMINISTRACION PORTUARIA INTEGRAL DE SALINA CRUZ, S.A. DE C.V.	NO ESPECIFICADO	23/10/2009

Administración > | Reportes > | RIAC > | SAIQSS > | Atención ciudadana > | Petición Turnadas > | Mis peticiones > | Petición Turnadas >

Salir

Avisos (0) < No hay avisos pendientes por leer

Alarmas (0) < No hay alarmas pendientes por leer

Ilustración 34: Tablas de "Petición Turnadas"

- Ver peticiones por búsqueda por criterios. Seleccionar del menú *Peticiones* la opción de *Buscar Petición*, la cual mostrará la siguiente pantalla para realizar búsquedas sobre peticiones bajo los criterios que el usuario introduzca. Introducidos los criterios de búsqueda, los resultados se despliegan según la ilustración 39.

Los criterios por los cuales se podrá llevar a cabo la búsqueda son:

- o Nombre del ciudadano.
- o Narración de los hechos.
- o Servidor público.
- o Rango de fecha de la captación.
- o Rango de fecha de la recepción.
- o Mecanismo de voz.
- o Estatus.

Buscar petición por criterios

Nombre del Ciudadano

Narración de los Hechos

Servidor Público

Fechas de captación del al

Fechas de recepción del al

Mecanismo de voz

Estatus

Buscar

Ilustración 35: Buscar Peticiones por criterios

- Ver peticiones por búsqueda por folio. Del menú *Peticiones* se selecciona la opción de *Búsqueda por Folio*. Se debe de conocer el folio, introducirlo en el 39.

The screenshot shows the SIAC (Sistema Integral de Atención Ciudadana) interface. At the top left, it says 'SIAC Sistema Integral de Atención Ciudadana'. On the right, it shows 'Versión 0.0.2' and the SFP logo. Below this, there is a navigation menu with options: 'Administración', 'Reportes', and 'SIAC'. The 'Administración' option is selected, and a sub-menu is open showing 'Buscar petición por folio'. Below this, there is a search input field with the placeholder '*Folio' and a 'Buscar' button. To the right of the search area, there is a notification box that says 'No hay avisos pendientes por leer'.

Ilustración 36: Buscar Peticiones por Folio

The screenshot shows a window titled 'Resultado de búsqueda'. Inside the window, there is a table with the following data:

Resultados				
Folio	Fecha de Captura	Clasificación	Estatus	Detalles
2009/SFP/QS2	23/10/2009	QUEJA DE SERVICIO	CONCLUIDA	
2/2009/OEC	23/10/2009	PETICION CIUDADANA	CAPTACION	
3/2009/OEC	23/10/2009	PETICION CIUDADANA	CAPTACION	

Ilustración 37: Resultados de las búsquedas

3.4. Acumulación de peticiones.

Para acumular peticiones es necesario seguir los siguientes pasos:

1. Ir al menú *Peticiones*,
2. seleccionar la opción de *Mis Peticiones*,
3. dar clic al botón de acumular (visible en cada registro, si y sólo sí la petición está disponible para ser acumulable).
4. El sistema desplegará la siguiente pantalla.

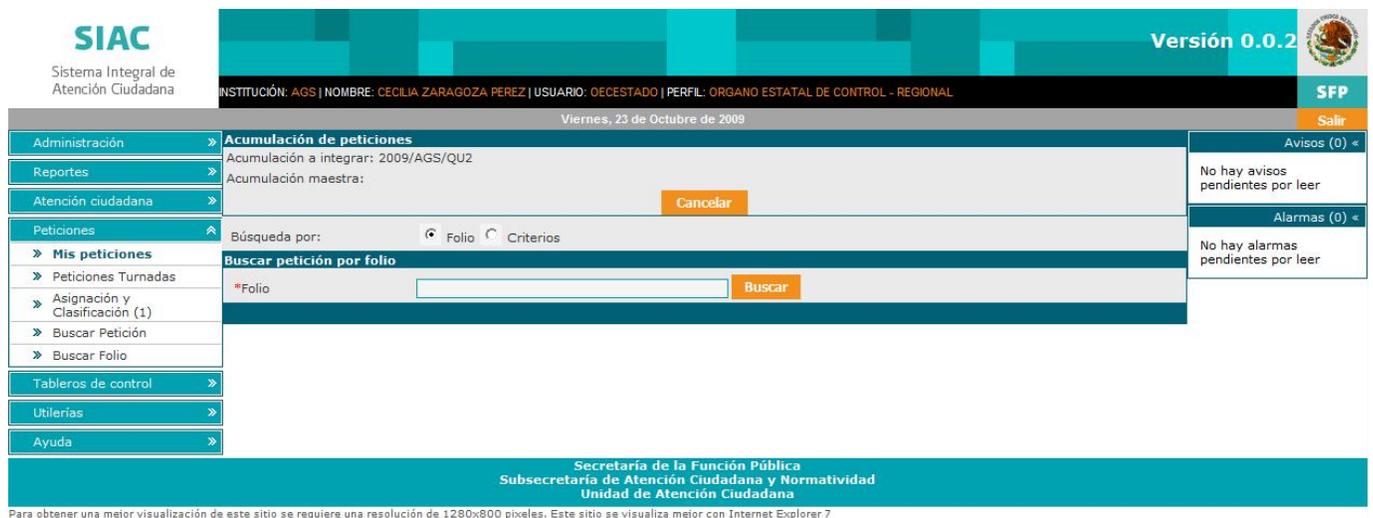


Ilustración 38: Acumular Peticiones

5. La búsqueda de peticiones se podrá realizar por folio o por criterios.
6. Una vez localizada y seleccionada la petición maestra el sistema enviará el siguiente mensaje de confirmación.

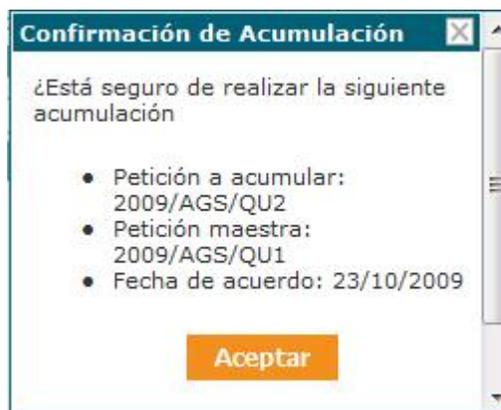


Ilustración 39: Confirmación Acumular Petición

3.5. Asignar y clasificar peticiones

Para asignar y clasificar peticiones turnadas de otras autoridades el proceso que se sigue es el siguiente:

1. En el menú *Peticiones*, seleccionar *Asignación y Clasificación*, si el usuario logueado cuenta con peticiones turnadas el menú aparecerá de la siguiente forma *Asignación y Clasificación(n)*, donde *n* es el número de peticiones que tiene pendientes por asignar y/o clasificar. La siguiente pantalla muestra la forma en que el usuario visualizará las peticiones que tiene pendientes por turnar.

The screenshot shows the SIAC interface with the following elements:

- Header:** SIAC Sistema Integral de Atención Ciudadana, Versión 0.0.2, and SFP logo.
- User Info:** INSTITUCIÓN: SFP | NOMBRE: MARGARITA ROMERO SANCHEZ | USUARIO: OIC | PERFIL: ORGANO INTERNO DE CONTROL
- Date:** Viernes, 23 de Octubre de 2009
- Navigation Menu:**
 - Administración
 - Reportes
 - RIAC
 - SAIQSS
 - Atención ciudadana
 - Peticiones (expanded):
 - Mis peticiones
 - Peticiones Turnadas
 - Asignación y Clasificación (1)**
 - Buscar Petición
- Main Content:**
 - Buttons: Clasificar y Asignar
 - Table: **Lista de Peticiones**

Folio	Instancia receptora	Medio	Fecha/hora de hechos	Fecha de captura	Denunciados	Asignar	Asignar/Clasificar	Turnar
4/2009/OEC	ORGANO ESTATAL DE CONTROL	MEDIOS ELECTRONICOS	23/10/2009	23/10/2009	No existen			
 - Alerts:
 - Avisos (0) - No hay avisos pendientes por leer
 - Alarmas (0) - No hay alarmas pendientes por leer

Ilustración 40: Asignar y clasificar (a)

2. La tabla muestra 3 opciones: Asignar, Asignar/Clasificar y Turnar.

Clasificación y asignación: Petición 4/2009/OEC

Datos de captación	
Fecha de presentación:	23/10/2009
Fecha de recepción:	23/10/2009
Medio	MEDIOS ELECTRONICOS
Instancia Receptora	ORGANO ESTATAL DE CONTROL
Descripción del Asunto	JSDF
Fecha de los hechos	23/10/2009
¿Le solicitaron dinero?	No

Ciudadanos

Clasifica y asigna

*Usuarios

Aceptar

Ilustración 41: Asignar peticiones

Clasificación y asignación: Petición 4/2009/OEC

Datos de captación	
Fecha de presentación:	23/10/2009
Fecha de recepción:	23/10/2009
Medio	MEDIOS ELECTRONICOS
Instancia Receptora	ORGANO ESTATAL DE CONTROL
Descripción del Asunto	JSDF
Fecha de los hechos	23/10/2009
¿Le solicitaron dinero?	No
Ciudadanos	

Clasifica y asigna

*Mecanismo: Selecionar...
*Usuarios: Selecionar

Aceptar

Ilustración 42: Asignar/Clasificar

Ilustración 43: Turnar Petición

3.6. SAIQSS

Como usuario del OIC puede acceder al SAIQSS (Sistema de Atenciones Inmediatas de Quejas y Sugerencias de Servicio). Los pasos para generar el registro de atenciones inmediatas que realiza la institución son los siguientes:

1. Seleccionar SAIQSS del menú, el sistema mostrará la pantalla que se muestra a continuación, el usuario deberá seleccionar el año y mes correspondientes, la Unidad Administrativa, al seleccionar la unidad administrativa el sistema desplegará los trámites relacionados a ella, el usuario deberá de seleccionar el trámite que desea e introducir el número de áreas que implementan el SAIQSS.

Ilustración 44: SAIQSS - Registro (a)

Registro SAIQSS

Año: 2009 Mes: OCTUBRE

Seleccione una Unidad Administrativa:
ADMINISTRACION DEL PATRIMONIO DE LA BENEFICENCIA PUBLICA

Seleccione un trámite:
APOYO A PROYECTOS DE COINVERSION DESARROLLADOS POR ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD

Número de áreas que implementan el SAIQSS: 9

Registrar

Ilustración 45: SAIQSS - Registro (b)

2. Cuando el usuario complete los datos requeridos podrá registrar el SAIQSS, al hacerlo el sistema mostrará la siguiente pantalla, en la cual deberá de agregar las áreas de servicio.

Registro SAIQSS

Año: 2009 Mes: OCTUBRE

Seleccione una Unidad Administrativa:
ADMINISTRACION DEL PATRIMONIO DE LA BENEFICENCIA PUBLICA

Seleccione un trámite:
APOYO A PROYECTOS DE COINVERSION DESARROLLADOS POR ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD

Número de áreas que implementan el SAIQSS: 9

Reporte SAIQSS
APOYO A PROYECTOS DE COINVERSION DESARROLLADOS POR ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL EN MATERIA DE SALUD

Agregar áreas de servicio **+**

Total de plantamientos	Subtotal de plantamientos	Total de atributos	Subtotal de atributos	Área de Servicio
Guardar				

Ilustración 46: Registro SAIQSS del trámite

Agregar área de servicio

*Área de Servicio: ADMINISTRACION DEL PATRIMONIO DE LA BENEFICENCIA PUBLICA

*Número de planteamientos: 0

Guardar

Ilustración 47: SAIQSS - Agregar áreas de servicio

3. Agregadas las áreas de servicio, el usuario deberá de agregar los tipos de planteamiento

Agregar tipo de planteamiento

*Tipo de planteamiento: ATENCION INMEDIATA

*Número de planteamientos: 0

Guardar Cancelar

Ilustración 48: SAIQSS - Agregar tipo de planteamiento

4. En cada tipo de planteamiento el usuario deberá de agregar un atributo.

Agregar Atributo

Seleccione un Atributo: Seleccionar...

Agregar Cancelar

Ilustración 49: SAIQSS - Agregar Atributo

En este punto la pantalla deberá de verse como en la siguiente imagen.

Registro SAIQSS

Año: 2009 Mes: OCTUBRE

Seleccione una Unidad Administrativa:
ADMINISTRACION DEL PATRIMONIO DE LA BENEFICENCIA PUBLICA

Seleccione un trámite:
APOYO A PROYECTOS DE COINVERSION DESARROLLADOS POR ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD

Número de áreas que implementan el SAIQSS: 9

Reporte SAIQSS
APOYO A PROYECTOS DE COINVERSION DESARROLLADOS POR ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL EN MATERIA DE SALUD

Agregar áreas de servicio +

Total de plantamientos	Subtotal de plantamientos	Total de atributos	Subtotal de atributos	Área de Servicio	
3				ADMINISTRACION DEL PATRIMONIO DE LA BENEFICENCIA PUBLICA	X
+				Tipo de planteamiento	
	1	8414		QUEJA DE SERVICIO	X
	+			Atributo	
			8414	ACCESIBILIDAD	X
			+	Problemática	

Ilustración 50: SAIQSS - Reporte

5. En cada atributo agregado el usuario deberá de agregar las problemáticas relacionadas a él.

Agregar Problemáticas

Tipo Problemática: OPERATIVA

*Atributos por problemática: 0

Tipo Mejora: OPERATIVA

*Número de mejoras: 0

Ilustración 51: SAIQSS - Agregar Problemáticas

Después de haber agregado todos los datos necesarios el usuario estará listo para generar y guardar el reporte.

Guía del usuario. Atención Ciudadana. Usuario: OIC.

SIAC

Reporte SAIQSS								
APOYO A PROYECTOS DE COINVERSION DESARROLLADOS POR ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL EN MATERIA DE SALUD								
Agregar áreas de servicio +								
Total de plantamientos	Subtotal de plantamientos	Total de atributos	Subtotal de atributos	Área de Servicio				
3				ADMINISTRACION DEL PATRIMONIO DE LA BENEFICENCIA PUBLICA				✗
+				Tipo de planteamiento				
	1	8414		QUEJA DE SERVICIO				✗
	+			Atributo				
			8414	ACCESIBILIDAD				✗
			+	Problemática				
				Total 8324	Tipo OPERATIVA	Mejoras 32	Tipo OPERATIVA	✗
				Total 90	Tipo NORMATIVA	Mejoras 9	Tipo OPERATIVA	✗
	2	19		ATENCION INMEDIATA				✗
	+			Atributo				
			9	CONFIABILIDAD				✗
			+	Problemática				
				Total 9	Tipo OPERATIVA	Mejoras 4	Tipo OPERATIVA	✗
			10	COMPETENCIA				✗
			+	Problemática				
				Total	Tipo	Mejoras	Tipo	✗

Ilustración 52: SAIQSS - Reporte listo para guardarse

Al final el reporte quedará como se muestra en la siguiente imagen.

Si el usuario desea verlo posteriormente deberá ir al menú SAI/QSS, introducir los datos que introdujo originalmente y el sistema mostrará los el reporte de la misma forma que se muestra en la siguiente pantalla.

Registro SAIQSS

Año: 2009 Mes: OCTUBRE

Seleccione una Unidad Administrativa:
ADMINISTRACION DEL PATRIMONIO DE LA BENEFICENCIA PUBLICA

Seleccione un trámite:
APOYO A PROYECTOS DE COINVERSION DESARROLLADOS POR ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD

Número de áreas que implementan el SAIQSS:

Reporte SAIQSS
APOYO A PROYECTOS DE COINVERSION DESARROLLADOS POR ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL EN MATERIA DE SALUD

Agregar áreas de servicio

Total de plantamientos	Subtotal de plantamientos	Total de atributos	Subtotal de atributos	Área de Servicio			
3				ADMINISTRACION DEL PATRIMONIO DE LA BENEFICENCIA PUBLICA			
				Tipo de planteamiento			
	1	8414		QUEJA DE SERVICIO			
				Atributo			
			8414	ACCESIBILIDAD			
				Problemática			
				Total	Tipo	Mejoras	Tipo
				8324	OPERATIVA	32	OPERATIVA
				Total	Tipo	Mejoras	Tipo
				90	NORMATIVA	9	OPERATIVA
	2	19		ATENCION INMEDIATA			
				Atributo			
			9	CONFIABILIDAD			
				Problemática			
				Total	Tipo	Mejoras	Tipo
				9	OPERATIVA	4	OPERATIVA
			10	COMPETENCIA			
				Problemática			
				Total	Tipo	Mejoras	Tipo
				10	OPERATIVA	100	OPERATIVA

Ilustración 53: Registro SAIQSS completo



4. Glosario

5. Firma de Aceptación

Nombre	Puesto	Firma	Rúbrica
Margarita Roldán Sánchez	Directora General Adjunta de Ingeniería en Sistemas		
Luis Xavier Arellano Guerrero	Director General Adjunto de Política Ciudadana		
Lauro Delgado Terrón	Director de Evaluación de la Operación de Servicios		
Felipe Romano Schneider	Líder de Proyecto		
Israel E. Jiménez Sandoval	Líder de proyecto, Quarksoft		