

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

ÁREA JURÍDICA

**Recepción, Orientación y Canalización de
Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART**

VZG-PR-DAF-UJ-500

DICIEMBRE 2015

	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART	VERSIÓN: PRIMERA
		CODIGO: VZG-PR-DAF-UJ-500
		HOMOCLAVE:
		PÁGINA: V-1 2 de 46

NOMBRE

Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART.

OBJETIVO

Brindar atención a los interesados en general que requieran o soliciten información, y/o asesoría, para acceder a los apoyos que brinda el FONART a través de la ejecución de sus vertientes, canalizándolos a las áreas encargadas, así mismo vigilando el seguimiento y cumplimiento de estas solicitudes.

ALCANCE

Áreas que afecta:

Todas las Unidades Administrativas que integran al FONART.

Personas que afecta:

- Personal del Área de Jurídica del FONART;
- Servidores Públicos del FONART responsables de generar las respuestas a las peticiones ciudadanas; y
- Personal de atención ciudadana de SEDESOL.

Actividades que afecta:

- Ejecución de las actividades sustantivas y administrativas del FONART; y
- Asesoramiento y orientación legal y/o administrativa, sobre los alcances de la ejecución de las vertientes, áreas operacionales y administrativas del FONART.

EXCLUSIÓN:

Quejas, Denuncias y solicitudes de información a través de INFOMEX, (INAI)

	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART	VERSIÓN: PRIMERA
		CODIGO: VZG-PR-DAF-UJ-500
		HOMOCLAVE:
		PÁGINA: V-1 3 de 46

REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y sus reformas;
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y sus reformas;
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo y sus reformas;
- Ley General de Desarrollo Social y sus reformas;
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, y sus reformas;
- Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal que corresponda;
- Manual de Organización General del FONART vigente;
- Reglas de Operación vigentes para el FONART;
- Ley Federal de Transparencia vigente; y
- Lineamientos o Manuales del SACG.

RESPONSABILIDADES:

Del Titular del Área Jurídica del FONART:

- Solicitar a la SEDESOL las claves y cuentas de acceso a las plataformas virtuales de enlace, mediante las cuales se registra, responde, canaliza, atiende y se obtiene evidencia del seguimiento y cumplimiento de la petición ciudadana;
- Instruir al Personal Operativo del Área Jurídica (enlace de atención ciudadana) atiende a los peticionarios; y
- Autorizar los oficios donde informan el incumplimiento de contestación a los peticionarios por parte de las Áreas Responsables, dirigido al OIC.

Del Personal Operativo del Área Jurídica (enlace de atención ciudadana):

- El Enlace de atención ciudadana resguardará un nombre de usuario y contraseña de acceso a las plataformas, designado por el Titular del Área Jurídica, a efecto de vincularse con el peticionario, y atender su requerimiento;

	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART	VERSIÓN: PRIMERA
		CODIGO: VZG-PR-DAF-UJ-500
		HOMOCLAVE:
		PÁGINA: V-1 4 de 46

- Recibir, orientar y canalizar, en su caso, los asuntos y peticiones ciudadanas;
- Atender las solicitudes de los peticionarios en tiempo y forma conforme a los lineamientos del presente manual; y
- Elaborar un reporte mensual de atención a los peticionarios.

De las Áreas Responsables del FONART de Emitir Respuesta:

- Atender las peticiones que le sean canalizadas y dar respuesta en tiempo y forma, en el ámbito de sus respectivas competencias, al peticionario marcando copia al enlace de atención ciudadana o bien instruirlo para seguir el procedimiento que le permita satisfacer su petición;
- Remitir la documentación e información, en tiempo y forma, que le sea solicitada por atención ciudadana, y
- Llenar y remitir al Enlace de Atención Ciudadana la respuesta del Peticionario dentro del Formato de contestación.

De la Secretaria de Desarrollo Social

- Asignar las claves de acceso a las plataformas virtuales de enlace para brindar la atención ciudadana requerida al FONART.

Del Titular del Órgano Interno de Control en el FONART

- Dar seguimiento a los oficios relacionados con el incumplimiento de la atención a los peticionarios conforme a solicitud del Titular del Área Jurídica.

	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART	VERSIÓN: PRIMERA
		CODIGO: VZG-PR-DAF-UJ-500
		HOMOCLAVE:
		PÁGINA: V-1 5 de 46

DEFINICIONES

Apercibimiento

Es aquel requerimiento condicionado a sanción que se le realiza al responsable de generar la respuesta a una petición o asunto.

Artesanía

Producto de identidad cultural comunitaria, hecho por procesos manuales continuos, auxiliados por implementos rudimentarios y algunos de función mecánica y utilizando materia prima generalmente nativa. El dominio de las técnicas tradicionales de patrimonio comunitario permite a la o el artesano crear diferentes objetos de variada calidad y maestría, imprimiéndoles valores simbólicos e ideológicos de la cultura local

Artesano (a)

Persona cuya habilidad natural o dominio técnico de un oficio, con capacidades innatas o conocimientos prácticos o teóricos. Elabora bienes u objetos de artesanía, se entenderá que son las artesanas y los artesanos mexicanos.

Atención Ciudadana

Política de la administración pública encargada de brindar a los ciudadanos respuestas e inquietudes a sus peticiones, brindándose con legalidad, honradez, imparcialidad, eficiencia y eficacia.

Enlace de Atención Ciudadana

Es el medio por el cual el Área jurídica canaliza la petición o asunto para que pueda ser atendida y darle el debido seguimiento, así como de brindarle información sistematizada y correcta.

	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART	VERSIÓN: PRIMERA
		CODIGO: VZG-PR-DAF-UJ-500
		HOMOCLAVE:
		PÁGINA: V-1 6 de 46

Enlace@Net	Sistema Informático diseñado para recibir, controlar y reportar el status de las peticiones para el FONART.
Número de identificación	Clave alfanumérica que el SACG asigna a cada comunicación con la finalidad de identificarla durante los procesos de recepción, análisis, trámite, seguimiento y archivo.
Peticionario(a)	Persona física o moral, quien entabla el vínculo de comunicación mediante una petición o asunto ya sea telefónica, escrita (oficio, solicitud etc.), y electrónica.
Petición y/o asunto	Solicitud ingresada a las plataformas de contacto con los requerimientos de apoyo para satisfacer las necesidades de ayuda requerida.
Petición Concluida	Es aquella petición que llego al FONART y se le dio una contestación por medio de la cual termina el proceso.
SACG	Sistema Automatizado de Control de Gestión.
SCODI	Sistema de Control de Organización de Informantes.
Siga@Net	Sistema informático diseñado para la agenda de las Dependencias con la oficina de la Presidencia de la República.

	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART	VERSIÓN: PRIMERA
		CODIGO: VZG-PR-DAF-UJ-500
		HOMOCLAVE:
		PÁGINA: V-1 7 de 46

INSUMOS

- Solicitud de claves para los sistemas de Atención Ciudadana a la SEDESOL;
- “Peticiones” Enlace@Net;
- “Asuntos” Siga@Net;
- Solicitudes de información vía telefónica de primer contacto a los ciudadanos que pretenden apoyo por parte del FONART;
- Solicitud en línea de Apoyos FONART (SCODI);
- Correo electrónico del enlace de Atención Ciudadana Portal FONART,(SCODI);
- Atención personal a peticionarios; y
- Sistema Automatizado de Control de Gestión (SACG).

RESULTADOS

- Las peticiones y asuntos que se recibieron, canalizarlas mediante la información y atención que requieran de las Áreas del FONART.
- Respuestas a las solicitudes de información generada por las Áreas Responsables del FONART.
- Reporte bimestral de atención a los peticionarios.

POLÍTICAS

- La Dirección General del FONART designará como responsable y enlace de atención ciudadana al Titular del Área Jurídica y a un Personal Operativo de esta área como solo Enlace de Atención Ciudadana, quienes podrán vincularse con todas las áreas del FONART y enlaces de la SEDESOL para informar sobre la recepción, atención, seguimiento y respuesta de las peticiones recibidas;
- El tiempo de respuesta para la atención de peticiones ciudadanas no será mayor de 10 días hábiles, considerando como inhábiles los declarados como descanso obligatorio por el artículo 74 de la Ley Federal de Trabajo;

	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART	VERSIÓN: PRIMERA
		CODIGO: VZG-PR-DAF-UJ-500
		HOMOCLAVE:
		PÁGINA: V-1 8 de 46

- Cuando la petición se plantee por turno, se capte en giras o directamente ante alguna de las Áreas del FONART, estas deberán responderla de manera inmediata y durante los cinco días hábiles siguientes al momento de su recepción, reportando invariablemente al Enlace de Atención Ciudadana en forma semanal;
- Para que una petición sea calificada como concluida deberá acompañarse de los documentos comprobatorios (electrónicos), que demuestren que el peticionario efectivamente fue notificado de la respuesta, siendo estos los siguientes:
 - a) Respuesta institucional recibida por el peticionario,
 - b) Confirmación de recepción, cuando la respuesta institucional haya sido enviada por correo electrónico,
 - c) Guía postal, cuando la respuesta institucional haya sido enviada por vía postal,
 - d) Nota informativa signada por el Titular del Área Jurídica explicando la imposibilidad de localizar al peticionario.
- Independientemente de la fundamentación y motivación jurídica que sustente una respuesta institucional, el FONART podrá contribuir a que las comunicaciones con los peticionarios sean breves, claras, concretas, congruentes y concluyentes en su caso;
- La Dirección General, a través del Área Jurídica, será la encargada de tomar medidas precautorias y correctivas para que los servidores públicos encargados de generar la respuesta a los peticionarios, lo hagan de manera breve, clara, concreta, congruente y en su caso concluyente;
- El Enlace de Atención Ciudadana designado por el Titular del Área Jurídica, deberá verificar que las respuestas institucionales enviadas a los peticionarios cumplan con los siguientes requisitos mínimos:
 - a) Lugar y fecha de emisión,
 - b) Nombre completo del peticionario al que se dirige,
 - c) Citar el número consecutivo que se le asignó a la petición, que en su caso proceda,
 - d) Nombre y cargo completos, así como firma y datos de contacto del servidor público responsable de enviar la respuesta.

 FONART FONDO NACIONAL PARA EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART	VERSIÓN: PRIMERA
		CODIGO: VZG-PR-DAF-UJ-500
		HOMOCLAVE:
		PÁGINA: V-1 9 de 46

- Las Áreas Responsables de generar respuesta a las peticiones deberán resguardar y mantener en buen estado los expedientes documentales de los asuntos atendidos para contar con el sustento documental de la atención otorgada.



 FONART FONDO NACIONAL PARA EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA		VERSIÓN: PRIMERA
	Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART		CODIGO: VZG-PR-DAF-UJ-500
			HOMOCLAVE:
			PÁGINA: V-1 10 de 46

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Unidad Administrativa:		Procedimiento		VZG-PR-DAF-UJ-500	
		Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART			
		Área Jurídica del FONART		Área Responsable:	
Descripción de Actividades					
Paso	Unidad Administrativa/ Puesto	Actividad		Documento de Trabajo	Duración
1	Titular del Área Jurídica	Solicita a la SEDESOL las claves y cuentas de acceso a las plataformas virtuales de enlace, mediante las cuales se registra, responde, canaliza, atiende y se obtiene evidencia del seguimiento y cumplimiento de la petición ciudadana de las plataformas Enlace@net y Siga@net		Solicitud	variable
2	Secretaria de Desarrollo Social	Recibe solicitud y dispone a asignar las claves de acceso a las plataformas virtuales de enlace (Enlace@net, Siga@net) para brindar la Atención Ciudadana requerida a la entidad.		Solicitud	variable
3	Titular del Área Jurídica	Recibe claves autorizadas y entrega al personal operativo del Área Jurídica (enlace de atención Ciudadana), e instruye para que brinde la atención a las peticiones requeridas a la entidad.		Claves	variable
4	Enlace de Atención Ciudadana	Recibe instrucción, y revisa - Peticiones de Enlace@net (pasa al número 5) - Asuntos de Siga@net (pasa al número 6) - Atención Ciudadana vía telefónica de primer contacto (pasa al número 7) - Solicitud en línea Apoyos FONART (pasa al número 8) - Correo electrónico de Atención Ciudadana FONART (pasa al número 9) - Atención personalizada. (pasa al número 10)		Petición	variable
5	Enlace de Atención Ciudadana	Recibe petición, clasifica y registra conforme a unidad enlace (Presidencia de la República, SEDESOL) para su canalización en un término de 3 días hábiles, al área responsable de atender la petición, así mismo avisando al peticionario conforme al número consecutivo asignado (pasa al número 11).		Correo y/u oficio institucional	variable

 FONART FONDO NACIONAL PARA EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA		VERSIÓN: PRIMERA
	Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART		CODIGO: VZG-PR-DAF-UJ-500
			HOMOCLAVE:
			PÁGINA: V-1 11 de 46

Unidad Administrativa:	Procedimiento		VZG-PR-DAF-UJ-500
	Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART		
	Área Jurídica del FONART	Área Responsable:	Dirección de Administración y Finanzas
Descripción de Actividades			

Paso	Unidad Administrativa/ Puesto	Actividad	Documento de Trabajo	Duración
6	Enlace de Atención Ciudadana	Analiza los asuntos, y solicita a la Dirección General la información generada por las áreas como evidencia en cumplimiento a dicho asunto, la cual se anexara al archivo electrónico de la plataforma siga@net (pasa al número 11).	Evidencia	variable
7	Enlace de Atención Ciudadana	Se recibe la llamada y se solicitan los datos para su registro de control en hoja de cálculo (Nombre, número telefónico o Correo Electrónico de contacto, Motivo de llamada o Solicitud, Entidad) Orienta y en su caso canaliza al área correspondiente (pasa al número 11).		variable
8	Enlace de Atención Ciudadana	Revisa el correo electrónico y registra las solicitudes en línea recibidas y canalizadas automáticamente por la plataforma en base a solicitud del peticionario a la vertiente (pasa al número 11).		variable
9	Enlace de Atención Ciudadana	Revisa correo electrónico de Atención Ciudadana FONART, analiza, registra (hoja de cálculo), atiende o canaliza al área correspondiente para su seguimiento (pasa al número 11).		variable
10	Enlace de Atención Ciudadana	Recibe al Peticionario en lugar físico del Área Jurídica solicitando sus datos y motivo de visita, registra y canaliza su petición al Área correspondiente (pasa al número 11).		variable
11	Enlace de Atención Ciudadana	Brinda atención o seguimiento, en un término no mayor de 3 días hábiles decide ¿Solicita apoyo de las áreas? No pasa al número 12 Si pasa al número 13	Correo Oficio Institucional.	variable
12	Enlace de Atención Ciudadana	Cuando el enlace ciudadano está en posibilidades de dar respuesta a la petición es atendida inmediatamente. Pasa al número 20		variable

 FONART FONDO NACIONAL PARA EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA		VERSIÓN: PRIMERA
	Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART		CODIGO: VZG-PR-DAF-UJ-500
			HOMOCLAVE:
			PÁGINA: V-1 12 de 46

Unidad Administrativa:	Procedimiento		VZG-PR-DAF-UJ-500
	Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART		
	Área Jurídica del FONART	Área Responsable:	Dirección de Administración y Finanzas
Descripción de Actividades			

Paso	Unidad Administrativa/ Puesto	Actividad	Documento de Trabajo	Duración
13	Enlace de Atención Ciudadana	Envía (petición, asunto, solicitud, correo electrónico o llamada telefónica) según corresponda a las distintas Áreas responsables de dar respuesta al peticionario.		variable
14	Vertiente o área administrativa competente	Recibe y atiende en un término no mayor de 5 días hábiles, a partir de su recepción, enviando copia al enlace de atención Ciudadana.	Correo Institucional y/u oficio	variable
15	Enlace de Atención Ciudadana	Recibe respuesta y analiza: ¿Es recibida en tiempo y forma? Si pasa al número 24 No pasa al número 16		variable
16	Enlace de Atención Ciudadana	Cuando la Vertiente o Área Administrativa Responsable NO atiende la petición en el tiempo señalado, Elabora recordatorio, y apercibimiento, señalando en el mismo, que tendrá un plazo de 3 días más, y que de no dar cumplimiento en tiempo se informara al OIC para que disponga como corresponde.		variable
17	Enlace de Atención Ciudadana	Envía mediante comunicado institucional, remitiendo al área correspondiente, con copia al, al Director de Área al que este adscrito, así como a la Dirección General, y al titular del Área Jurídica para que se dé respuesta al peticionario.		variable
18	Vertiente o área administrativa competente	Recibe recordatorio de apercibimiento, analiza y procede a otorgar respuesta al peticionario. Envía copia de respuesta al área de Atención Ciudadana para su seguimiento	Correo y/u oficio institucional	variable
19	Enlace de Atención Ciudadana	Recibe respuesta y analiza: ¿Es recibida en tiempo y forma? Si pasa al número 24 No pasa al número 20		variable

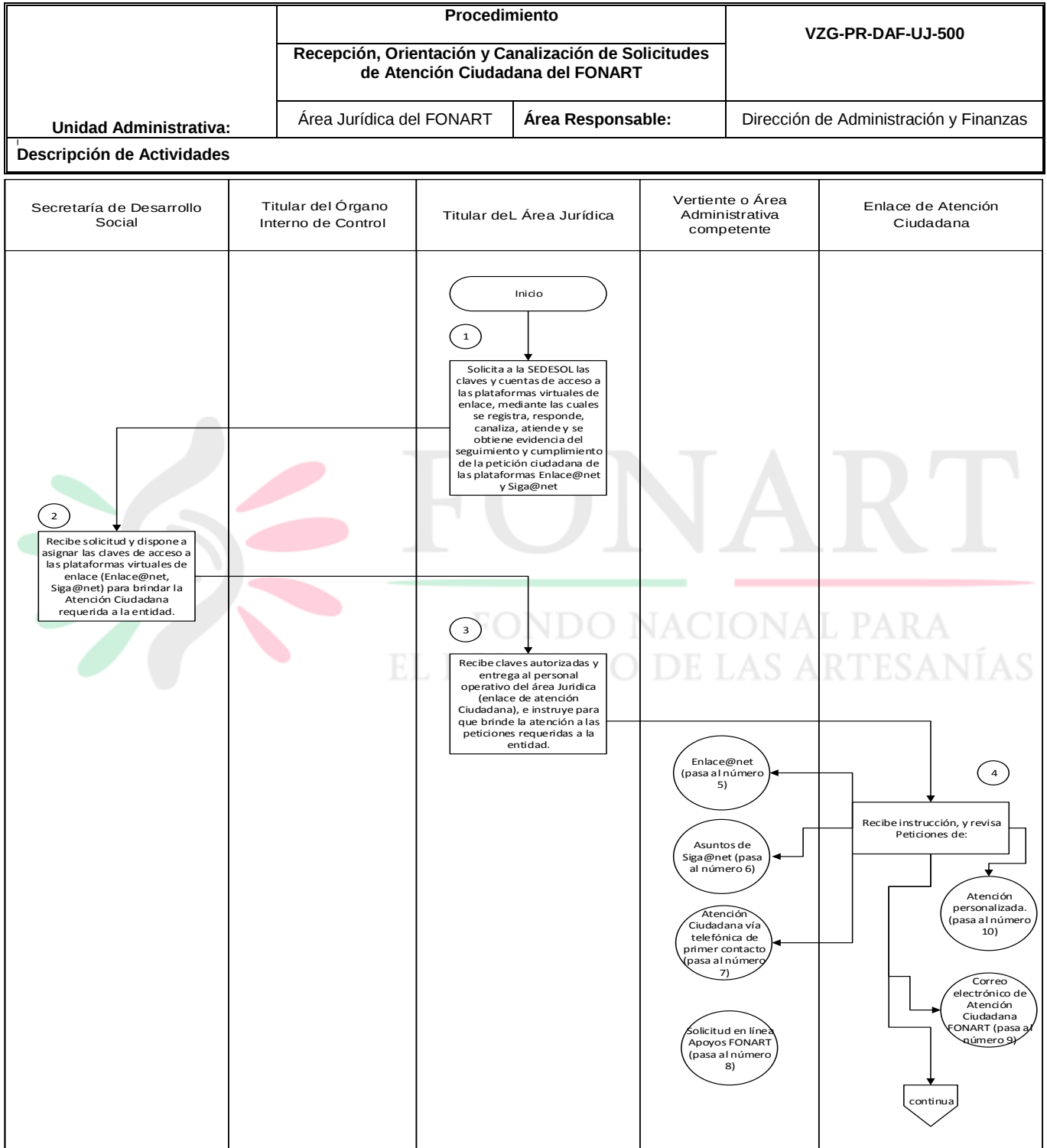
	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART	VERSIÓN: PRIMERA
		CODIGO: VZG-PR-DAF-UJ-500
		HOMOCLAVE:
		PÁGINA: V-1 13 de 46

Unidad Administrativa:	Procedimiento		VZG-PR-DAF-UJ-500
	Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART		
	Área Jurídica del FONART	Área Responsable:	Dirección de Administración y Finanzas
Descripción de Actividades			

Paso	Unidad Administrativa/ Puesto	Actividad	Documento de Trabajo	Duración
20	Enlace de Atención Ciudadana	Dado que no se recibió respuesta por parte del área correspondiente se dispone a elaborar oficio dirigido al OIC, informando el incumplimiento de la requisición del peticionario para su seguimiento. Envía al titular del Área Jurídica para su autorización y seguimiento		variable
21	Titular del Área Jurídica	Recibe autoriza y envía al titular del órgano interno de control para su seguimiento.		variable
22	Titular del Órgano Interno de Control	Recibe y hace lo propio e informa al titular del Área Jurídica.		variable
23	Titular del Área Jurídica	Recibe y comunica al Enlace de atención ciudadana.		variable
24	Enlace de Atención Ciudadana	Recibe copia de respuesta al peticionario, dispone a subir la evidencia según corresponda y concluye el procedimiento.	Oficio institucional	variable
25	Enlace de Atención Ciudadana	Se entera y dispone a elaborar mensualmente un reporte de (petición, asunto, solicitud, correo electrónico o llamada telefónica) atendidos y archiva.		variable
FIN DEL PROCEDIMIENTO				

 FONART FONDO NACIONAL PARA EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA		VERSIÓN: PRIMERA
	Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART		CODIGO: VZG-PR-DAF-UJ-500
			HOMOCLAVE:
			PÁGINA: V-1 14 de 46

DIAGRAMA DE FLUJO



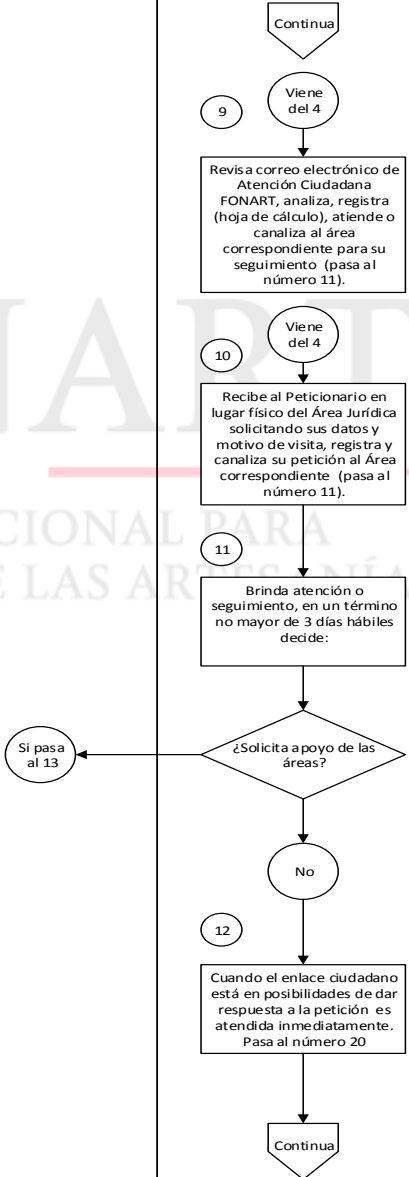
 FONART FONDO NACIONAL PARA EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA		VERSIÓN: PRIMERA
	Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART		CODIGO: VZG-PR-DAF-UJ-500
			HOMOCLAVE:
			PÁGINA: V-1 15 de 46

	Procedimiento		VZG-PR-DAF-UJ-500
	Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART		
	Unidad Administrativa:	Área Jurídica del FONART	Área Responsable:
Descripción de Actividades			

Secretaría de Desarrollo Social	Titular del Órgano Interno de Control	Titular deL Área Jurídica	Vertiente o Área Administrativa competente	Enlace de Atención Ciudadana continua Viene del 4 5 Recibe petición, clasifica y registra conforme a unidad enlace (Presidencia de la República, SEDESOL) para su canalización en un término de 3 días hábiles, al área responsable de atender la petición, así mismo avisando al peticionario conforme al número consecutivo asignado (pasa al número 11). Viene del 4 6 Analiza los asuntos, y solicita a la Dirección General la información generada por las áreas como evidencia en cumplimiento a dicho asunto, la cual se anexara al archivo electrónico de la plataforma siga@net (pasa al número 11). Viene del 4 7 Se recibe la llamada y se solicitan los datos para su registro de control en hoja de cálculo (Nombre, número telefónico o Correo Electrónico de contacto, Motivo de llamada o Solicitud, Entidad) Orienta y en su caso canaliza al área correspondiente (pasa al número 11). Viene del 4 8 Revisa el correo electrónico y registra las solicitudes en línea recibidas y canalizadas automáticamente por la plataforma en base a solicitud del peticionario a la vertiente (pasa al número 11). Continua
---------------------------------	---------------------------------------	---------------------------	--	---

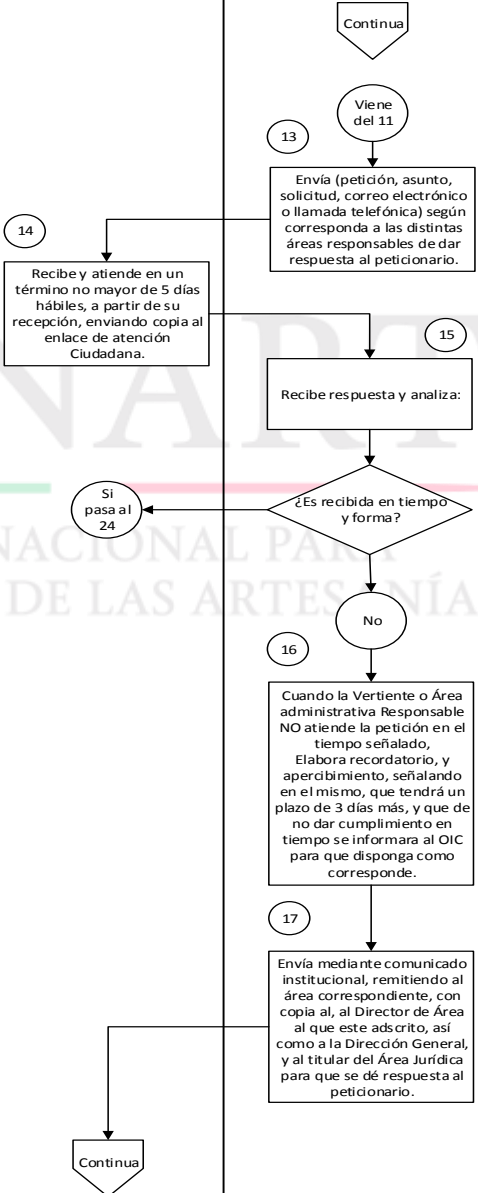
 FONART FONDO NACIONAL PARA EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA		VERSIÓN: PRIMERA
	Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART		CODIGO: VZG-PR-DAF-UJ-500
			HOMOCLAVE:
			PÁGINA: V-1 16 de 46

	Procedimiento		VZG-PR-DAF-UJ-500
	Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART		
	Unidad Administrativa:	Área Jurídica del FONART	Área Responsable:
Descripción de Actividades			

Secretaría de Desarrollo Social	Titular del Órgano Interno de Control	Titular deL Área Jurídica	Vertiente o Área Administrativa competente	Enlace de Atención Ciudadana
				 <pre> graph TD Continua1[Continua] --> V4_9((Viene del 4 9)) V4_9 --> B1[Revisa correo electrónico de Atención Ciudadana FONART, analiza, registra hoja de cálculo, atiende o canaliza al área correspondiente para su seguimiento pasa al número 11.)] B1 --> V4_10((Viene del 4 10)) V4_10 --> B2[Recibe al Peticionario en lugar físico del Área Jurídica solicitando sus datos y motivo de visita, registra y canaliza su petición al Área correspondiente pasa al número 11.)] B2 --> B3[Brinda atención o seguimiento, en un término no mayor de 3 días hábiles decide:] B3 --> D1{¿Solicita apoyo de las áreas?} D1 -- Si pasa al 13 --> S13((Si pasa al 13)) D1 -- No --> B4[Cuando el enlace ciudadano está en posibilidades de dar respuesta a la petición es atendida inmediatamente. Pasa al número 20] B4 --> Continua2[Continua] </pre>

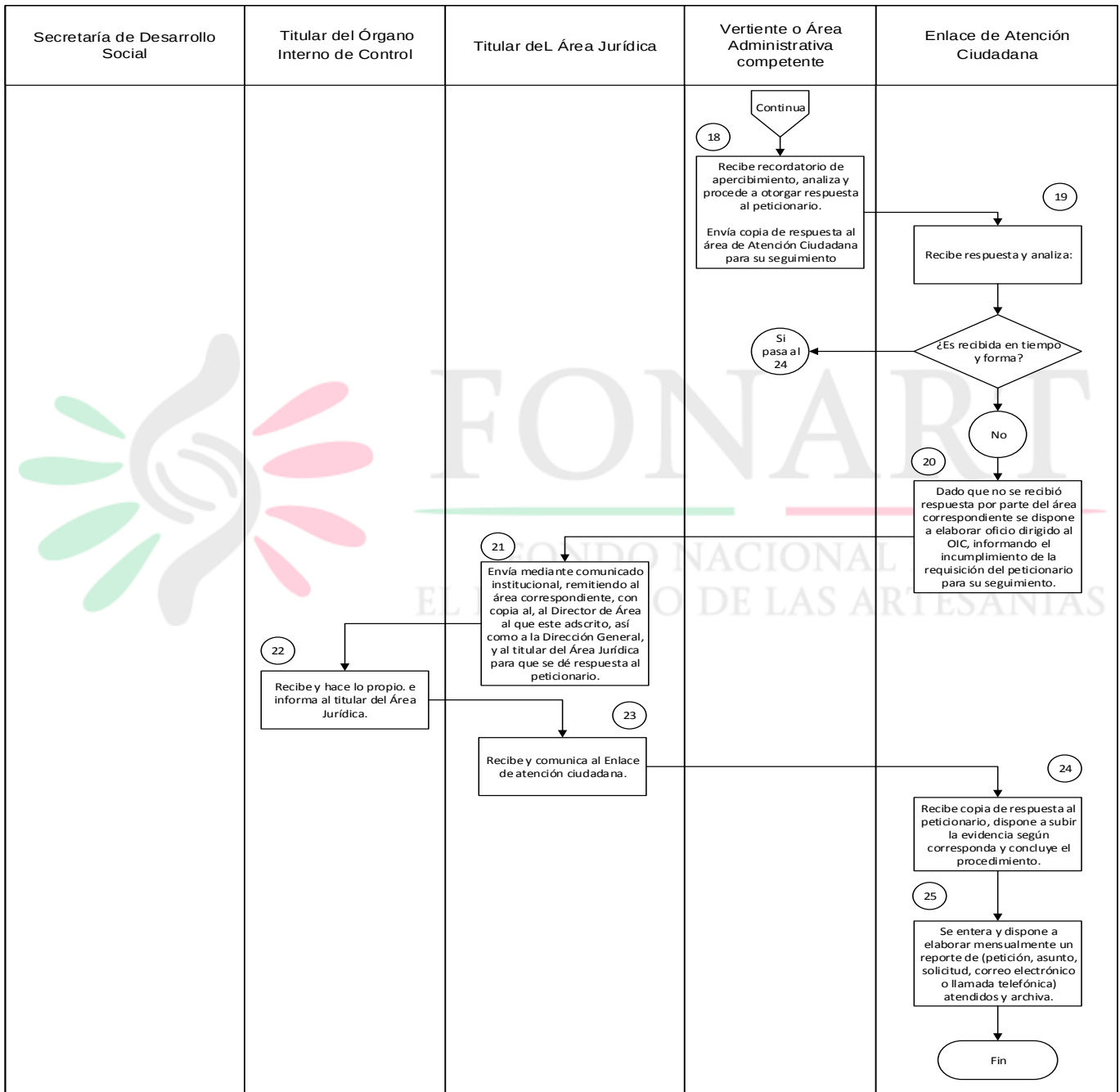
 FONART FONDO NACIONAL PARA EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA		VERSIÓN: PRIMERA
	Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART		CODIGO: VZG-PR-DAF-UJ-500
			HOMOCLAVE:
			PÁGINA: V-1 17 de 46

Unidad Administrativa:	Procedimiento		VZG-PR-DAF-UJ-500
	Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART		
	Área Jurídica del FONART	Área Responsable:	Dirección de Administración y Finanzas
Descripción de Actividades			

Secretaría de Desarrollo Social	Titular del Órgano Interno de Control	Titular deL Área Jurídica	Vertiente o Área Administrativa competente	Enlace de Atención Ciudadana
				

	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART	VERSIÓN: PRIMERA
		CODIGO: VZG-PR-DAF-UJ-500
		HOMOCLAVE:
		PÁGINA: V-1 18 de 46

Unidad Administrativa:	Procedimiento		VZG-PR-DAF-UJ-500
	Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART		
	Área Jurídica del FONART	Área Responsable:	Dirección de Administración y Finanzas
Descripción de Actividades			



	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART	VERSIÓN: PRIMERA
		CODIGO: VZG-PR-DAF-UJ-500
		HOMOCLAVE:
		PÁGINA: V-1 19 de 46

MEDICIÓN

Porcentaje de peticiones de atención ciudadana con respuesta al peticionario.

Variable 1

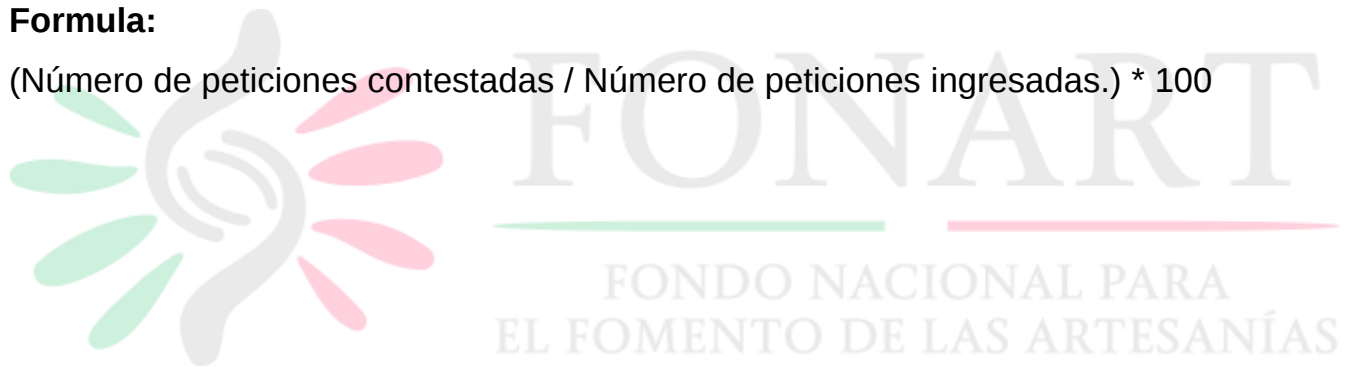
Número de peticiones contestadas.

Variable 2

Número de peticiones ingresadas.

Formula:

(Número de peticiones contestadas / Número de peticiones ingresadas.) * 100



 FONART FONDO NACIONAL PARA EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART	VERSIÓN: PRIMERA
		CODIGO: VZG-PR-DAF-UJ-500
		HOMOCLAVE:
		PÁGINA: V-1 20 de 46

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Lineamientos para el trámite y seguimiento de Atención Ciudadana

MÉXICO
PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA



ATENCIÓN CIUDADANA

"2014, Año de Octavio Paz",

México, Distrito Federal,
a 30 de abril de 2014.
Oficio Número DGAC/0407/2014.

MARÍA EUGENIA ROMERO MARTÍNEZ
SECRETARÍA PARTICULAR
DE LA SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL
PRESENTE

Estimada Secretaria Particular:

Con fundamento en las fracciones V y VI del Artículo 13 del Reglamento de la Oficina de la Presidencia de la República, me permito enviar por este medio los *Lineamientos para el Trámite y Seguimiento de las Peticiones Dirigidas al C. Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, remitidas por la Dirección General de Atención Ciudadana a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal*:

LINEAMIENTOS PARA EL TRÁMITE Y SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES AL C. PRESIDENTE DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, REMITIDAS POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA A LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL

CAPÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

- I. Los presentes Lineamientos tienen por objeto establecer los criterios y procedimientos generales que regulan las acciones de trámite y seguimiento de las peticiones dirigidas al Presidente y que la Dirección General de Atención Ciudadana turna a las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para asegurar su debida atención.
- II. Los Lineamientos serán de observancia obligatoria para las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y será la Dirección General de Atención Ciudadana el área encargada de su interpretación, corrección y actualización, según aplique.

MÉXICO
PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA



ATENCIÓN CIUDADANA

**SECRETARÍA PARTICULAR DEL PRESIDENTE
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA**

"2014, Año de Octavio Paz."

Palacio Nacional, a 27 de Junio de 2014.

Número de Identificación: 20140626URMAUV.

**ID: Presidencia la
República**

Ciudadana:

Maria Eugenia Romero Martinez

Secretaría Particular de la C. Secretaría de Desarrollo Social

Presente.

Por este medio, le informo que la C. Angeles Uriostegui ha solicitado la intervención del Presidente de la República, para obtener respuesta y posible solución a su planteamiento en el cual solicita se considere a las personas que refiere en su misiva para ser incluidas en el Programa Oportunidades.

Al ser un asunto que recae dentro de las facultades de la Secretaría de Desarrollo Social, solicito a usted, respetuosamente, responder directamente al ciudadano en un plazo máximo de 15 días hábiles¹.

Aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,

El Titular



Carlos Eduardo Romero Castro



¹ Con fundamento en el artículo 89 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y fracciones V y VI del artículo breve del Reglamento de la Oficina de la Presidencia, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 2 de abril de 2013.

Reporte de captura de la Demanda Social

ATENCIÓN CIUDADANA

DS ENLACE@NET

ID Presidencia

ENLACE SOCIAL Y ATENCIÓN CIUDADANA / REPORTE DE CAPTURA DE LA DEMANDA SOCIAL							
DS	Comensativa fecha	Hora	Nombre de quien atiende		Ref. Sec. Tec.		
1601885/141888	1	01/07/14	12:28:34	MARIA ZEPEDA GARCIA			
Ref. Presidencia	Ref. Documento	Presidencia	Área de Procedencia				
20140626URMA/UV		Presidencia de la Repúbl	DIRECCIÓN GENERAL DE LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA DE PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA				
Tipo de Petición	Tipo de Solicitud		Medio de Solicitud		Categoría		
Peticiones al G. Presidente de la República	Individual		Escrita		No Especiales		
Título	Nombre del Gestor o Solicitante		Género	Cargo			
C.	Ángeles Uribelegui		Mujer				
Domicilio		Código Postal	Teléfono		Correo Electrónico		
Domicilio Conocido		40703					
Colonia/Población		Municipio o Delegación		Entidad Federativa			
La Quezaria		Coyote De Catalan		Queretaro			
DATOS DE LA DEMANDA							
Atendió							
MARIA ZEPEDA GARCIA							
Título	Nombre del Beneficiario		Discapacitado	Particularidad			
C.	Ángeles Uribelegui		No	No Indígena			
Domicilio		Código Postal	Teléfono		Correo Electrónico		
Domicilio Conocido		40703					
Colonia/Población		Municipio o Delegación		Entidad Federativa			
La Quezaria		Coyote De Catalan		Queretaro			
Síntesis de la Demanda							
Solicita se incluya en el Programa Oportunidades a las personas que señala en su relato.							
Petición Original							
Género	Población Objetivo		Temas				
Mujer	Comunidad		Oportunidades				
Área de Turnado							
Coordinadora Nacional del Programa de Desarrollo Humano Oportunidades (ING. PAULA ANGELICA HERNANDEZ OLMO)							
c.c.p. Carlos Eduardo Romero Castro, Director General de la Oficina de Atención Ciudadana de Presidencia de la República. (Folio. Presidencia 20140626URMA/UV).							



	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART	VERSIÓN: PRIMERA
		CODIGO: VZG-PR-DAF-UJ-500
		HOMOCLAVE:
		PÁGINA: V-1 23 de 46

Formato de Oficio de Respuesta



Dirección General de Vinculación Interinstitucional
Dirección General Adjunta de Enlace Social y Atención Ciudadana

Nombre del ciudadano que realiza la petición al Presidente

↓

C. XXXX XXXXXX XXXX,
Baja California 1820,
Col. Zona Norte, C.P. 22000,
Tijuana, Baja California.
Presente.

↑

Dirección

No. De oficio

→

"2014, Año de Octavio Paz"
Oficio No. DS/1606394/1417604/14
México, D.F., a 14 de Julio de 2014.

↑

Fecha de emisión

Asunto: Solicita se le otorgue una pensión mensual.

En atención a su petición dirigida al C. Presidente de la República, me permito comentarle que los programas sociales operados por la SEDESOL, están orientados a atender a la población en condiciones de pobreza, marginación, exclusión social o vulnerabilidad, por lo que esta Secretaría no cuenta con algún programa que permita brindar el apoyo en los términos en que lo solicita. Sin embargo, le informo que los programas a los cuales posiblemente podrá acceder siempre y cuando cumpla con los requisitos en las Reglas de Operación vigentes son:

- Programa Oportunidades**, otorga apoyos para la educación, salud y alimentación de las familias en situación de pobreza, con el fin de lograr un país con igualdad de oportunidades. Para saber quiénes lo necesitan, se visita los hogares y aplica una encuesta socioeconómica, cuyo resultado determina si pueden recibir o no los beneficios. Las familias elegibles para ingresar o reingresar al programa son aquellas cuyo ingreso mensual per cápita estimado es menor a la Línea de Bienestar Mínimo.

Es importante aclarar que la información proporcionada durante la aplicación de las encuestas no asegura que los hogares sean beneficiados, ya que la incorporación al Programa depende de:

- el presupuesto autorizado;
- el resultado de la encuesta donde se determina si una familia quiere los apoyos;
- la capacidad de atención de los servicios de salud y educación
- la disponibilidad de espacios en el padrón de beneficiarios

- Programa de Apoyo Alimentario (PAL)**, atiende a los hogares cuyas condiciones socioeconómicas y de ingreso impiden desarrollar las capacidades de sus integrantes en materia de educación, alimentación y/o salud que no son atendidos por el Programa Oportunidades. Lo anterior, de conformidad con los criterios de elegibilidad, metodología de focalización así como las prioridades de atención, establecidos en las Reglas de Operación

El PAL considera los siguientes apoyos:

- Apoyos monetarios para contribuir a que las familias mejoren la cantidad, calidad y diversidad de su alimentación, buscando por esta vía elevar su estado de nutrición.
- Apoyo monetario a familias beneficiarias con hijos de 0 a 9 años para fortalecer su desarrollo.

- c. Las familias beneficiarias que transiten al Programa Oportunidades recibirán un apoyo monetario, en el periodo de transición, denominado "Apoyo Especial para el Tránsito a Oportunidades", con el propósito de proteger su economía.
- d. El Apoyo SEDESOL Sin Hambre consiste en una transferencia monetaria adicional a lo que las familias reciben por concepto de Apoyo Alimentario Sin Hambre y Apoyo Alimentario Complementario Sin Hambre.

Para consultar los requisitos de los programas Oportunidades y Apoyo Alimentario visite página de internet http://www.oportunidades.gob.mx/Portal/web/Web/poblacion_objetivo

- **Programa de Estancias Infantiles para apoyar a madres trabajadoras**, está dirigido a madres, padres solos, tutores o principales cuidadores que trabajan, buscan empleo o estudian, cuyo ingreso per cápita por hogar no rebasa la Línea de Bienestar y cuyos hijos tienen de 1 a 3 años 11 meses de edad (hasta un día antes de cumplir 4 años) o de 1 a 5 años 11 meses (hasta un día antes de cumplir 6 años) en caso de que tengan alguna discapacidad. Para que puedan inscribir a sus hijos en alguna Estancia Infantil de la Red de SEDESOL, consulte los requisitos en http://www.sedesol.gob.mx/es/SEDESOL/Programa_estancias_infantiles
- **Programa de Seguro de Vida para Jefas de Familia**, tiene la finalidad de disminuir la condición de vulnerabilidad que enfrentan los hijos e hijas de hasta 23 años de edad en hogares con jefatura femenina con ingresos inferiores a la línea de bienestar, ante el fallecimiento de sus madres, mediante un apoyo económico mensual que incentive su permanencia en el sistema educativo, para mayor información lo puede consultar en http://www.sedesol.gob.mx/es/SEDESOL/Seguro_de_Vida_para_Jefas_de_Familia. Para solicitar la incorporación al programa deberá establecer contacto directo con la Delegación en su entidad.

En caso de tener dudas o comentarios sobre los programas escriba al correo electrónico demandasocial@sedesol.gob.mx o acuda a la **Delegación de la Secretaría de Desarrollo Social en Baja California** ubicada en: Mariano Arista No. 1278, Col. Nueva Segunda Sección, C.P. 21100, Mexicali, Baja California o a los Teléfonos 01 (686) 557-17-66, donde con gusto le proporcionarán la información que requiera.

Esperando que la información proporcionada le sea de utilidad, aprovecho para enviarle un cordial saludo.

Atentamente

La Directora General Adjunta



Angélica Martínez Peñaloza

**Nombre, cargo
y firma de
responsable**

**Copia de conocimiento a María Eugenia Romero
Martínez, Secretaria Particular de la C. Secretaria**

**ID Presidencia:
puede ir como copia
de conocimiento o
bien en el extremo
superior derecho del
oficio**

c.c.p. Carlos Eduardo Romero Castro, Director General de Atención Ciudadana de Presidencia de la República. (Folio. Presidencia 28140794GATG10)

c.c.p. María Eugenia Romero Martínez, Secretaria Particular de la C. Secretaria del Ramo.- Para su conocimiento.

c.c.p. Raúl Vire Jofas, Subdirector de Control de la Demanda Social.- Para su descargo.

c.c.p. Dirección General Adjunta de Enlace Social y Atención Ciudadana, Para su conocimiento.- Descargo DS XXXXXXX/XXXXXX.

Los Programas que opera la SEDESOL son de carácter público y están a disposición de los ciudadanos. Quien haga uso indebido de los servicios de los Programas sufrirá un deterioro y sanción de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Se otorga en la Secretaría de Estado, Baja California, el día 11 de mayo de 2010. Del Cuadrante, México D.F.
Se otorga en la Secretaría de Estado, Baja California, el día 11 de mayo de 2010.

SEDESOL/DAF/UJ

**Copia de conocimiento: Dirección General Adjunta de Enlace
Social y Atención Ciudadana.- Descargo DS/XXXXXXXXX.**
**El número de Enlace@net puede ir como copia de conocimiento o
en la parte superior derecha del oficio**

**Datos de contacto de
responsable de firma.
Puede ir también
inmediatamente después
del nombre y la firma**

	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART	VERSIÓN: PRIMERA
		CODIGO: VZG-PR-DAF-UJ-500
		HOMOCLAVE:
		PÁGINA: V-1 25 de 46

Atención Ciudadana

Con la finalidad de brindar un servicio a la comunidad y cubrir las expectativas de este programa se cuenta con cinco diferentes vías de contacto

1.-Por medio del Portal Institucional del FONART





[INICIO](#)
[DIRECTORIO](#)
[MAPA DEL SITIO](#)
[CONTACTO](#)

[INICIO](#) • [CONOCE FONART](#) • [PROGRAMAS SOCIALES](#) • [SALA DE PRENSA](#) • [TRANSPARENCIA](#) •

Contactanos

No dude en contactar con nosotros si tiene alguna pregunta

Nombre *

Correo Electronico *

Estado *

Seleccionar Estado

Asunto *

Mensaje *

☐ Deseo recibir una copia

Powered by [Sexy Contact Form](#)

NORMATIVIDAD EN MATERIA DE TRANSPARENCIA

COMITÉ DE INFORMACIÓN

TRANSPARENCIA FOCALIZADA

RECOMENDACIONES DIRIGIDAS AL FONART

ESTUDIOS Y OPINIONES

INDICADORES DE PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS

PROGRAMAS DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO

RENDICIÓN DE CUENTAS

ATENCIÓN CIUDADANA

Las solicitudes de información, podrán realizarse ante el Área de Atención Ciudadana, por escrito y/o vía telefónica, a través de:

Unidad de Enlace del FONART: Atención Ciudadana

Av. Paseo de la Reforma, No. 333 1er Piso, Col. Cuauhtémoc, México, D.F. C.P. 06500

Tel. (55) 5093-6000

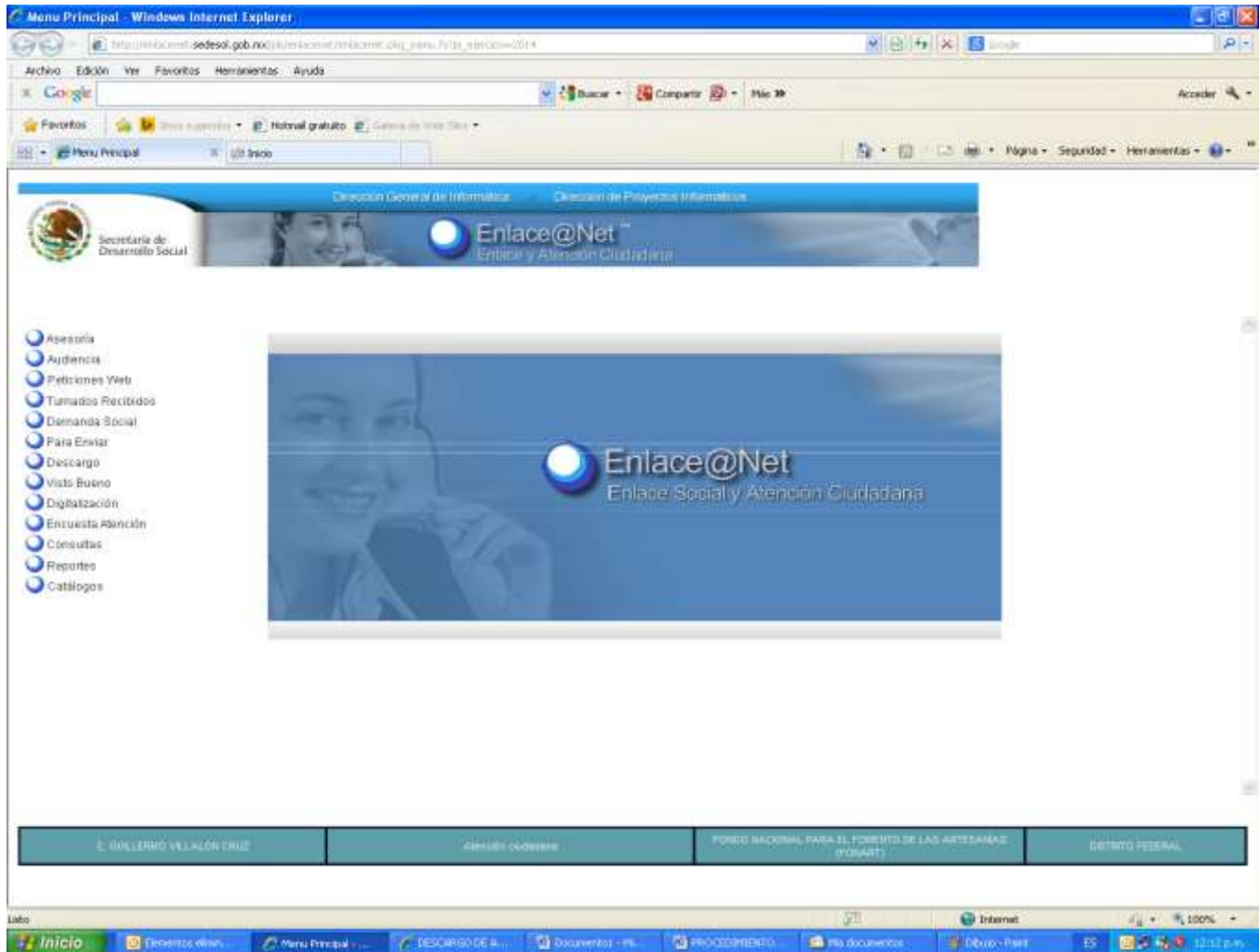
Fax (55) 5093 6000 Ext. 87508

Indicadores de Programas Presupuestarios

Programas del Plan Nacional de Desarrollo

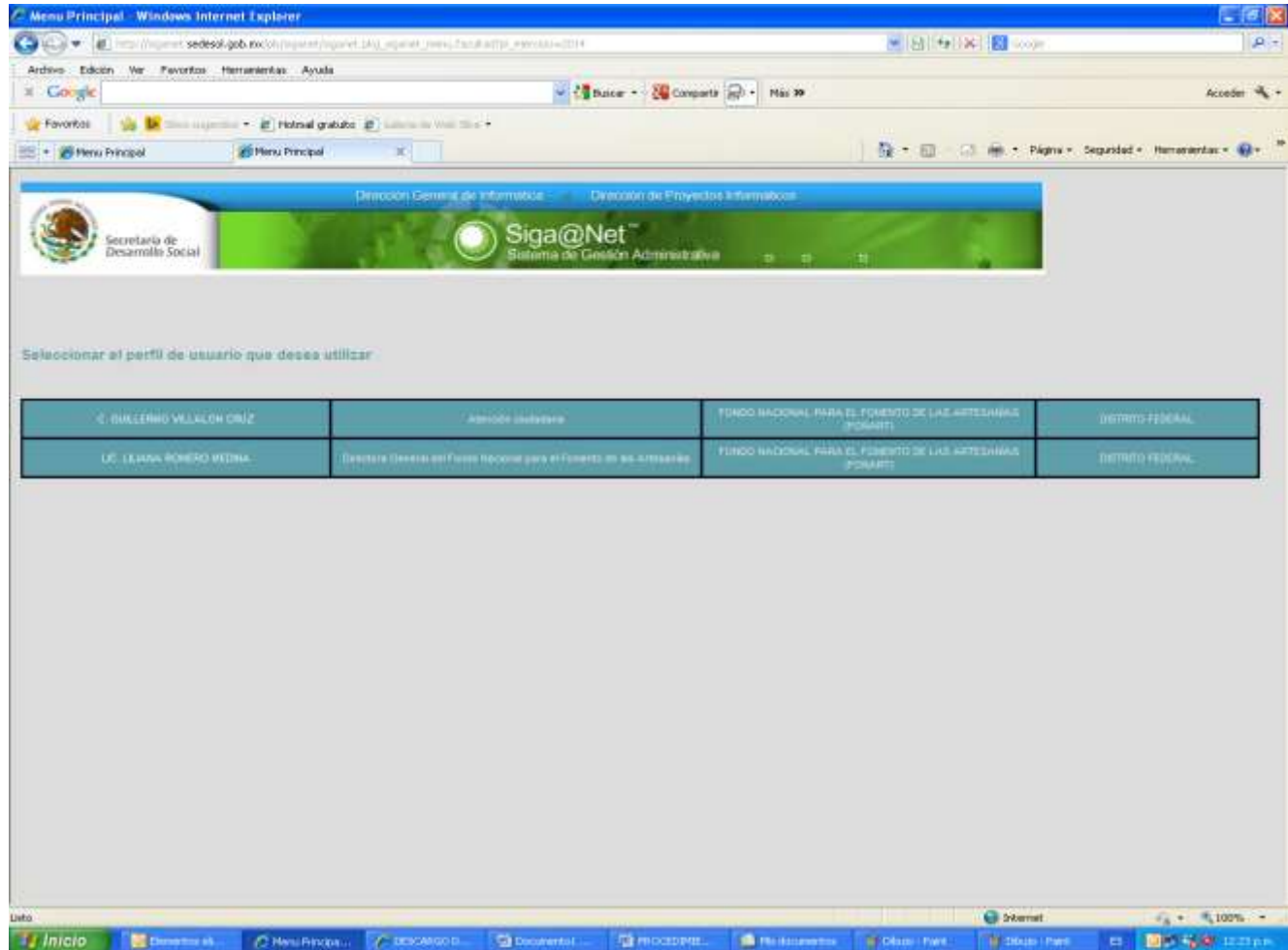
	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART	VERSIÓN: PRIMERA
		CODIGO: VZG-PR-DAF-UJ-500
		HOMOCLAVE:
		PÁGINA: V-1 26 de 46

2.-Por medio del sistema Enlace @ Net.



	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART	VERSIÓN: PRIMERA
		CODIGO: VZG-PR-DAF-UJ-500
		HOMOCLAVE:
		PÁGINA: V-1 27 de 46

3.- Por medio del sistema Siga@Net

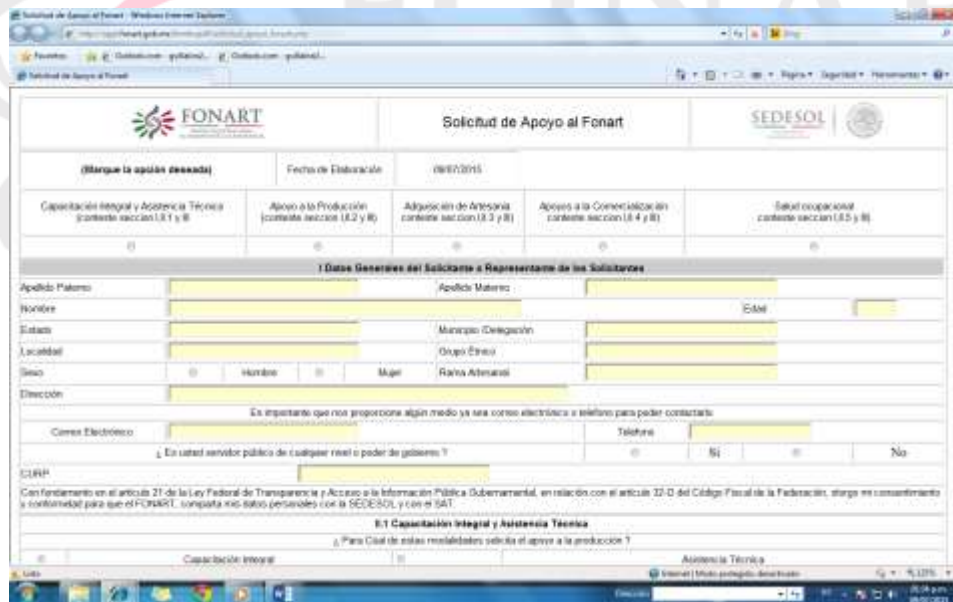


	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART	VERSIÓN: PRIMERA
		CODIGO: VZG-PR-DAF-UJ-500
		HOMOCLAVE:
		PÁGINA: V-1 28 de 46

4.-Por vía telefónica



5.- Por medio de Solicitud en Línea



Solicitud de Apoyo al Fonart

(Marque la opción deseada)

Fecha de Elaboración: 08/07/2015

Capacitación Integral y Asistencia Técnica (contiene secciones 1.1 y 1.2)

Apoyo a la Producción (contiene secciones 1.2 y 1.3)

Adquisición de Artesanía (contiene secciones 1.3 y 1.4)

Apoyos a la Comercialización (contiene secciones 1.4 y 1.5)

Salud ocupacional (contiene secciones 1.5 y 1.6)

I Datos Generales del Solicitante o Representante de las Solicitudes

Apellido Paterno: [] Apellido Materno: []

Nombre: []

Estado: [] Municipio/Delegación: []

Localidad: [] Grupo Étnico: []

Sexo: ☐ Hombre ☐ Mujer Raza Artesanal: []

Dirección: []

Es importante que nos proporcione algún medio ya sea correo electrónico o teléfono para poder contactarlo

Correo Electrónico: [] Teléfono: []

¿Es usted servidor público de cualquier nivel o poder de gobierno? ☐ Sí ☐ No

CONSENTIMIENTO

Con fundamento en el artículo 21 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en relación con el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, otorgo mi consentimiento y conformidad para que el FONART, comparta mis datos personales con la SEDESOL y con el SAT.

II Capacitación Integral y Asistencia Técnica

¿Para cuál de estas modalidades solicita el apoyo a la producción?

Capacitación Integral: ☐ Asistencia Técnica: ☐

 FONART FONDO NACIONAL PARA EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA		VERSIÓN: PRIMERA
	Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART		CODIGO: VZG-PR-DAF-UJ-500
			HOMOCLAVE:
			PÁGINA: V-1 29 de 46

El correo institucional está abierto a recibir peticiones de Atención Ciudadana así como Orientación.



Se manejan dos sistemas de los programas sociales mediante los cuales se le da atención a la Ciudadanía uno de ellos es Enlace @ Net.

Sistema que permite registrar, concentrar y controlar las peticiones que la ciudadanía presenta ante la **SEDESOL**

	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART	VERSIÓN: PRIMERA
		CODIGO: VZG-PR-DAF-UJ-500
		HOMOCLAVE:
		PÁGINA: V-1 30 de 46

Enlace@Net



La información de las peticiones se mantiene desde el año 2006 a la fecha, la cual se puede consultar ingresando en la fecha deseada.



Al ingresar se despliega una nueva pantalla con diferentes opciones, de las cuales escogemos **Reportes** para saber con cuantas solicitudes contamos y empezar a trabajarlas

REPORTES

Reporte a Generar:

Descripción:

CRITERIO DE BÚSQUEDA

Fecha Captura Turnado (dd/mm/yyyy): Inicio Fin

U. A. Destinataria del Turnado:

Tipo de Petición:

U. A. Remitente de la Petición:

Situación Petición:

Salida Reporte:

En esta pantalla se marcan las ventanas como se muestra en la imagen y dependiendo el rango de fecha que se quiera solicitar de igual forma se puede solicitar en **PDF** o **EXCEL** dependiendo el fin del reporte.



SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL
Dirección General de Vinculación Interinstitucional
 Demanda Social Enviada por U.A. Remitente de la Petición

Del: 01/01/2014 al 04/02/2014

Demanda Social Enviada por DIRECCION GENERAL DE VINCULACION INTERINSTITUCIONAL

No	Fecha Captura Turnado	Referencia Oficio	Inciso	Nombre del Beneficiario	Municipio Beneficiario	Estado Beneficiario	Síntesis de la Petición	Acción, Respuesta o Avance de la Petición	Situación de la Petición	Subdivisión situación de la Petición	U.A. Destinataria del Turnado
1	28/01/2014	DS/1530447/14025-06	1	Adelaida García Virginia	Cochopa El Grande	Guerrero	SE REMITE RELACION DE MUJERES ARTESANAS DE COCHOAPA EL GRANDE, GUERRERO. DOCUMENTO ENTREGADO A LA C. SECRETARIA EN GIRA POR EL ESTADO DE GUERRERO.		Sin Respuesta		Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías (FONART)

De esta forma nos mostrara la información de los reportes con opción a imprimir sobre la cual podemos hacer nuestros apuntes para posteriormente alimentar el sistema conforme las actualizaciones.

 FONART FONDO NACIONAL PARA EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA		VERSIÓN: PRIMERA
	Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART		CODIGO: VZG-PR-DAF-UJ-500
			HOMOCLAVE:
			PÁGINA: V-1 32 de 46

Al tener el reporte podemos empezar a trabajar cada una de las peticiones

DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

CRITERIO DE BÚSQUEDA

Inicio: 01/01/2014 Fin: 04/02/2014

Fecha Captura Petición (dd/mm/yyyy):

Folio del Sistema:

Núm. Petición:

Consecutivo:

Nombre Peticionario:

Nombre Beneficiario:

Situación Petición:

Mostrar Peticiones Limpiar

PETICIONES (4)

Primera Anterior Siguiente Última Del 1 Al 4

		FOLIO SISTE...	NÚM. PETICIÓN	CONSE...	TIPO	NOMBRE PETICIONARIO	NOMBRE BENEFICIARIO	SITUACIÓN PET...
1	Ver	1534739	1400839	1	Demanda	Ana Irma Durán Solís	Ana Irma Durán Solís	Concluido por Ori...
2	Ver	1534718	1400877	1	Demanda	María Gabriela Huerta Villalobos	María Gabriela Huerta Villalobos	Sin Respuesta
3	Ver	1540320	1402486	1	Demanda	Carlos Alfonso Reséndiz Soria	Carlos Alfonso Reséndiz Soria	Sin Respuesta
4	Ver	1539447	1402506	1	Demanda	Adelaida García Virginia	Adelaida García Virginia	Sin Respuesta

En el menú de **Digitalización** en el apartado de **FOLIO DEL SISTEMA** se ingresa el número de petición

DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

CRITERIO DE BÚSQUEDA

Inicio: 01/01/2014 Fin: 04/02/2014

Fecha Captura Petición (dd/mm/yyyy):

Folio del Sistema: 1539447

Núm. Petición:

Consecutivo:

Nombre Peticionario:

Nombre Beneficiario:

Situación Petición:

Mostrar Peticiones Limpiar

PETICIONES (1)

Primera Anterior Siguiente Última Del 1 Al 1

		FOLIO SISTE...	NÚM. PETICIÓN	CONSE...	TIPO	NOMBRE PETICIONARIO	NOMBRE BENEFICIARIO	SITUACIÓN PET...
1	Ver	1539447	1402506	1	Demanda	Adelaida García Virginia	Adelaida García Virginia	Sin Respuesta

 FONART FONDO NACIONAL PARA EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART	VERSIÓN: PRIMERA
		CODIGO: VZG-PR-DAF-UJ-500
		HOMOCLAVE:
		PÁGINA: V-1 33 de 46

Seleccionamos en la opción de **Ver** nos llevara a la información de tal petición

Reporte de Captura

Datos del Asunto

Folio Sistema: 1539447
Núm. Petición: 1402506
Consecutivo: 1
Nombre Peticionario: Adelaida García Virginia
Nombre Beneficiario: Adelaida García Virginia
Situación Petición: Sin Respuesta

Archivos Adjuntos

Seleccione Archivo a Adjuntar:

Adjuntar Archivo

Eliminar

 1539447.1539447.pdf Adjuntado por Castillo Ida Ricardo

Eliminar

 1539447.1539447v.pdf Adjuntado por Ceron Garcia Ana Bertha

Los documentos adjuntos al archivo se mostraran en la parte inferior, a los cuales adjuntamos el seguimiento que se le dé a la petición ya sea por medio de oficio o correo electrónico dejando evidencia de lo realizado.

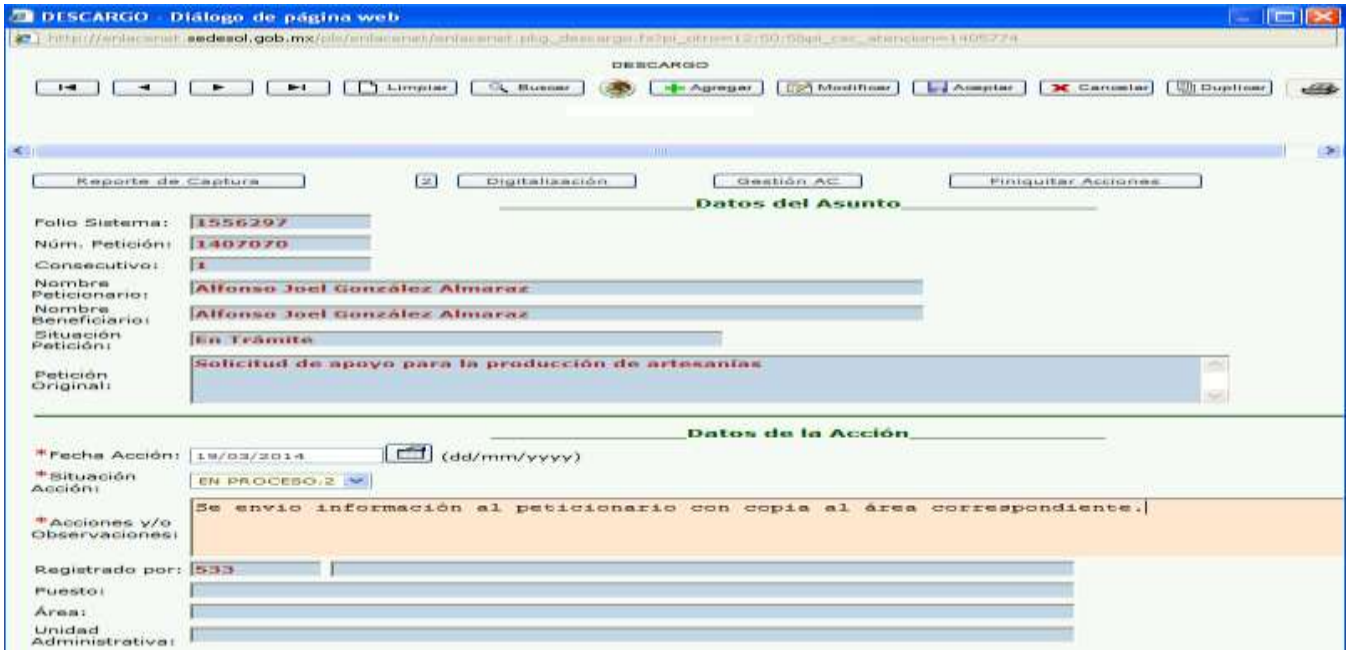
C. Ángel Basulto; buen día.

Por este medio reciba un cordial saludo, a la vez quiero informarle que su petición fue turnada al departamento de Apoyos a la Producción con el fin de darle seguimiento puntual a su solicitud y le proporcionen la información y asesoría requerida así como viabilidad del trámite en su caso, de igual forma pongo a su disposición el teléfono 01800 800 9006 con extensión 67581, vía correo electrónico a la dirección eduardo.guadarrama@fonart.gob.mx quien le atenderá será el Lic. Eduardo Gustavo Guadarrama, sin otro particular, siga a sus órdenes.

Muchas gracias.

 FONART FONDO NACIONAL PARA EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART	VERSIÓN: PRIMERA
		CODIGO: VZG-PR-DAF-UJ-500
		HOMOCLAVE:
		PÁGINA: V-1 34 de 46

Posteriormente en el menú **DESCARGO** se actualiza la información ya sea cambiando el status a **EN PROCESO** cuando se anexa la contestación al petionario.



The screenshot shows the 'DESCARGO' web application interface. The top navigation bar includes buttons for 'Reporte de Captura', 'Digitalización', 'Gestión AC', and 'Finalizar Acciones'. The main content area is divided into two sections: 'Datos del Asunto' and 'Datos de la Acción'.

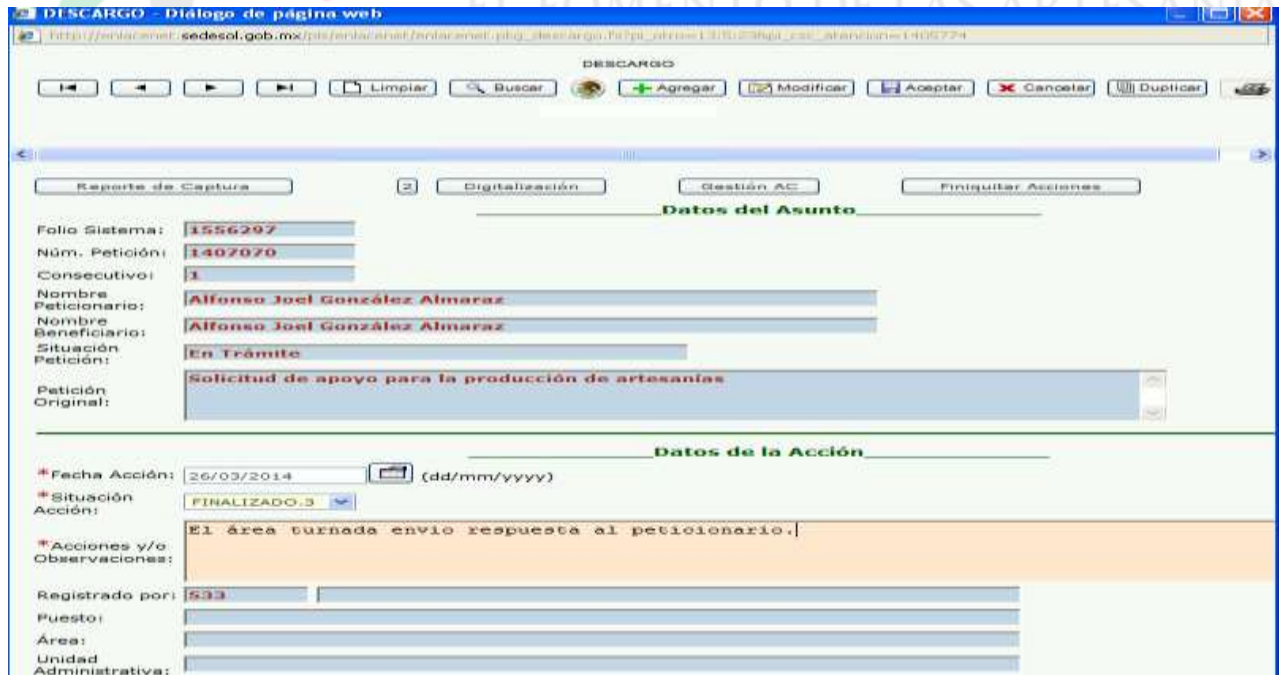
Datos del Asunto:

- Folio Sistema: 1556297
- Núm. Petición: 1407070
- Consecutivo: 1
- Nombre Peticionario: Alfonso Joel González Almaraz
- Nombre Beneficiario: Alfonso Joel González Almaraz
- Situación Petición: En Trámite
- Petición Original: Solicitud de apoyo para la producción de artesanías

Datos de la Acción:

- *Fecha Acción: 18/03/2014 (dd/mm/yyyy)
- *Situación Acción: EN PROCESO.2
- *Acciones y/o Observaciones: Se envió información al petionario con copia al área correspondiente.
- Registrado por: 533
- Puesto:
- Área:
- Unidad Administrativa:

Finalmente el área a la que ha sido turnada dicha solicitud brinda una contestación la cual es también enviada al área de **Atención Ciudadana** y se anexa al expediente electrónico cambiando el status a **FINALIZADO** incluyendo el comentario correspondiente.



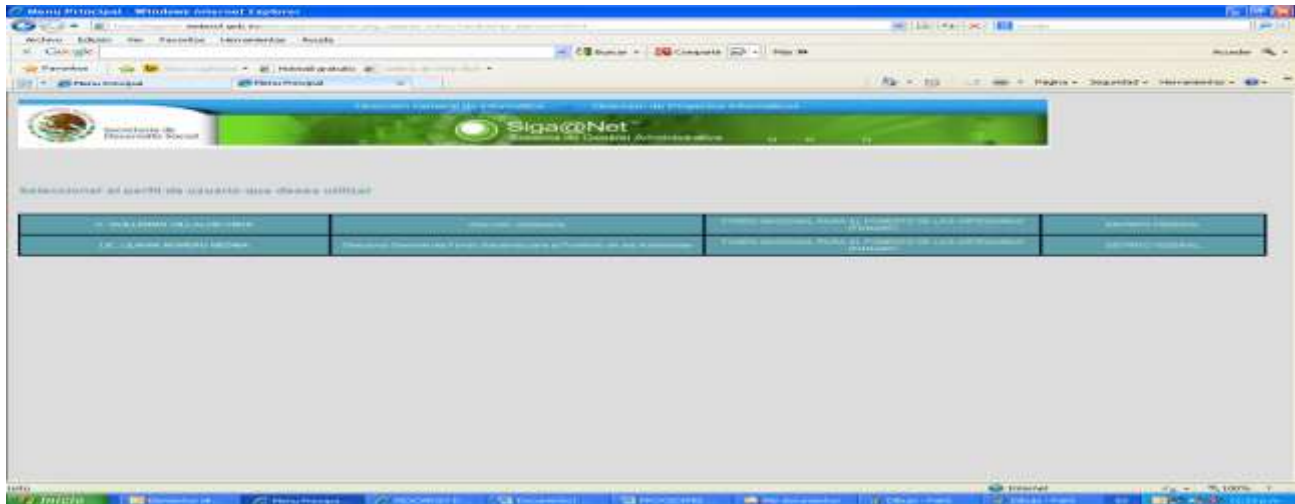
This screenshot shows the same 'DESCARGO' web application interface, but with the status updated to 'FINALIZADO'.

Datos de la Acción:

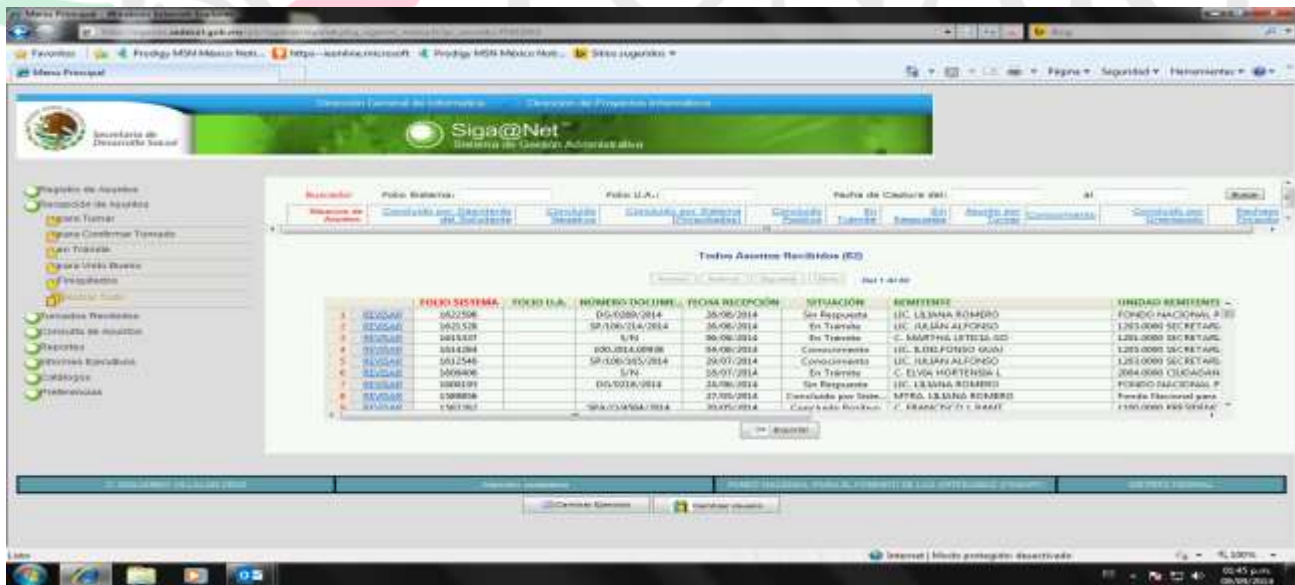
- *Fecha Acción: 26/03/2014 (dd/mm/yyyy)
- *Situación Acción: FINALIZADO.3
- *Acciones y/o Observaciones: El área turnada envió respuesta al petionario.
- Registrado por: 533
- Puesto:
- Área:
- Unidad Administrativa:

 FONART FONDO NACIONAL PARA EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART	VERSIÓN: PRIMERA
		CODIGO: VZG-PR-DAF-UJ-500
		HOMOCLAVE:
		PÁGINA: V-1 35 de 46

Siga@Net



La información de las peticiones se mantiene desde el año 2010 a la fecha, la cual se puede consultar ingresando en la fecha deseada.



Al ingresar se despliega una nueva pantalla con diferentes opciones, de las cuales escogemos **Seguimiento Institucional**, **Reportes** para saber con cuantas solicitudes contamos y empezar a trabajarlas

[illegible]

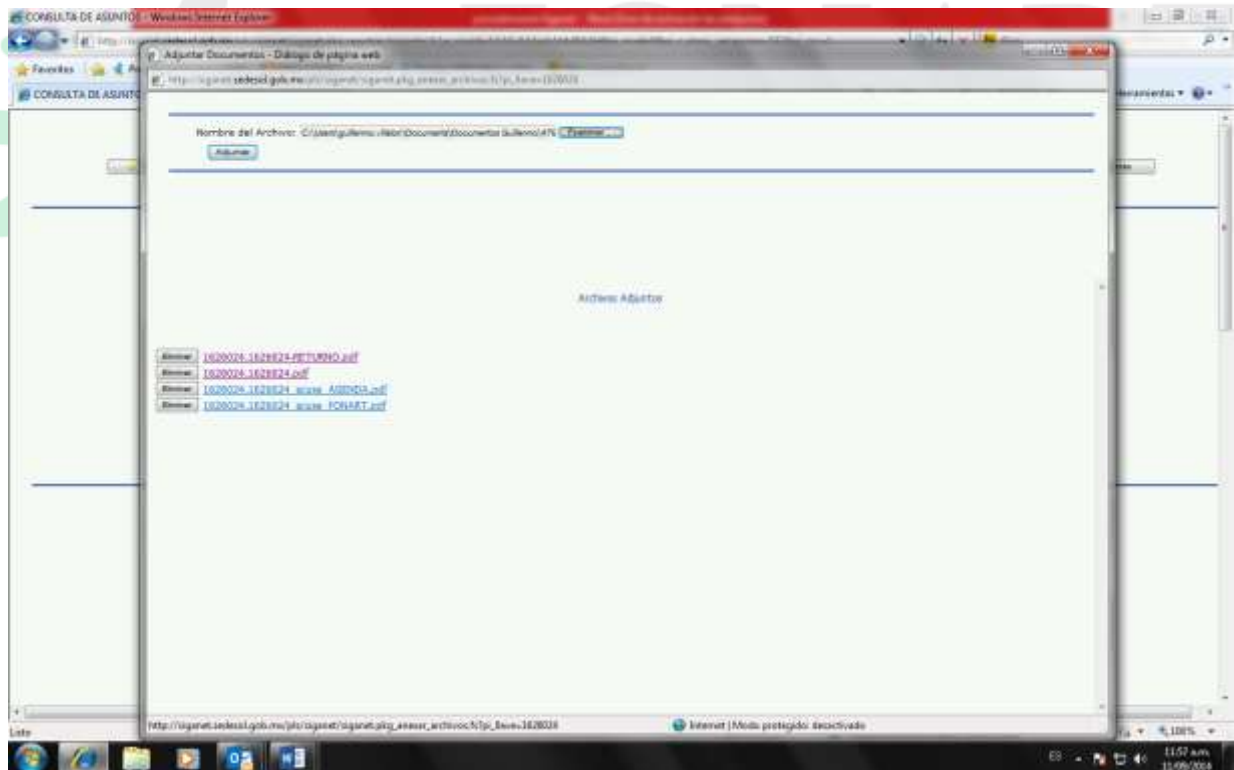
La solicitud que tiene como situación **Sin Respuesta** es la que trabajamos, se despliega la siguiente pantalla dando clic en **Consulta**

[illegible]

En esta pantalla seleccionamos la pestaña de **Adjuntar** revisamos los documentos adjuntos que tenemos así como dirección de correo o domiciliar y de esa forma canalizamos la solicitud del Ciudadano a la vertiente en su caso.

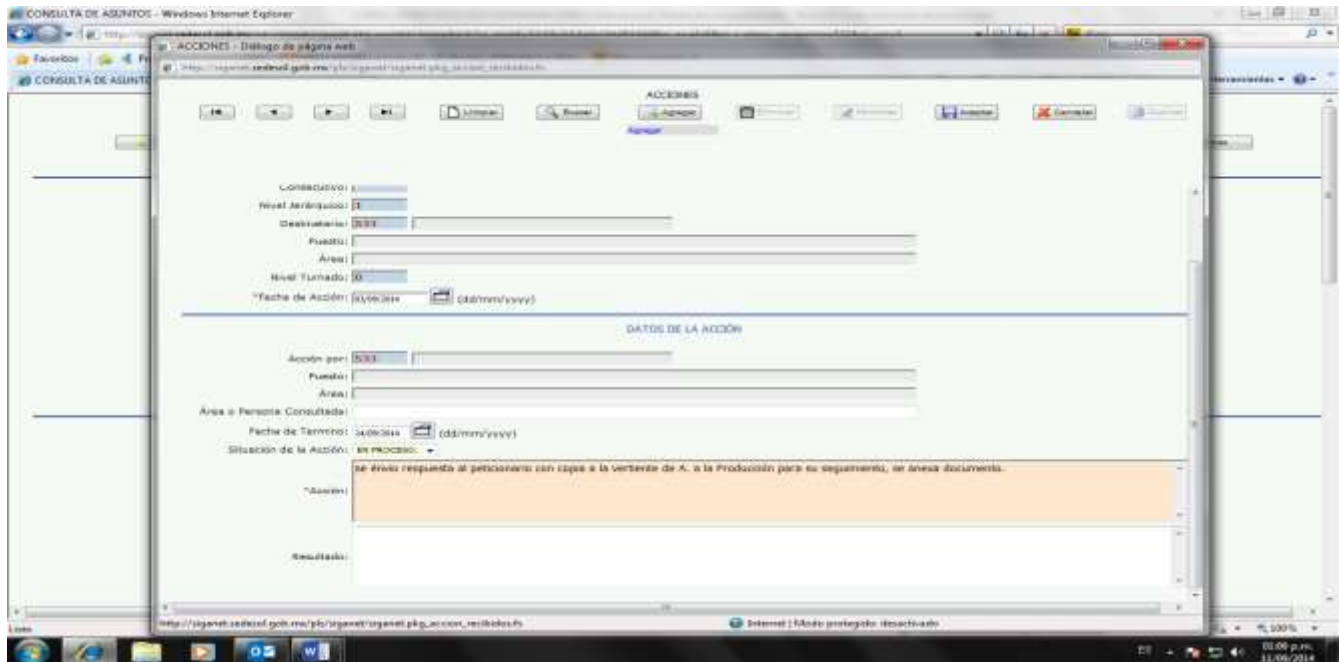
	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART	VERSIÓN: PRIMERA
		CODIGO: VZG-PR-DAF-UJ-500
		HOMOCLAVE:
		PÁGINA: V-1 37 de 46

Al tener la evidencia de canalización **se adjunta** al expediente electrónico.



Se da clic en la pestaña de **Examinar** se busca el archivo, se localiza y se da clic en la pestaña de **Adjuntar**, el archivo ahora esta disponible en el expediente.

 FONART FONDO NACIONAL PARA EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART	VERSIÓN: PRIMERA
		CODIGO: VZG-PR-DAF-UJ-500
		HOMOCLAVE:
		PÁGINA: V-1 39 de 46



En el apartado de **Acción** se agrega un comentario redactando el seguimiento de la solicitud y el área o vertiente a la que fue canalizada, así como las actualizaciones de información que se realicen.



En la pantalla anterior se da clic en **Finiquitar Acciones** donde se desplegará una pantalla como se muestra a continuación

 FONART FONDO NACIONAL PARA EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA		VERSIÓN: PRIMERA
	Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART		CODIGO: VZG-PR-DAF-UJ-500
			HOMOCLAVE:
			PÁGINA: V-1 40 de 46

Se agregan datos como **Fecha de Finiquito**, en **Conclusiones** se redacta la manera en que se dio atención a la solicitud, se da clic en **Finiquitar**.



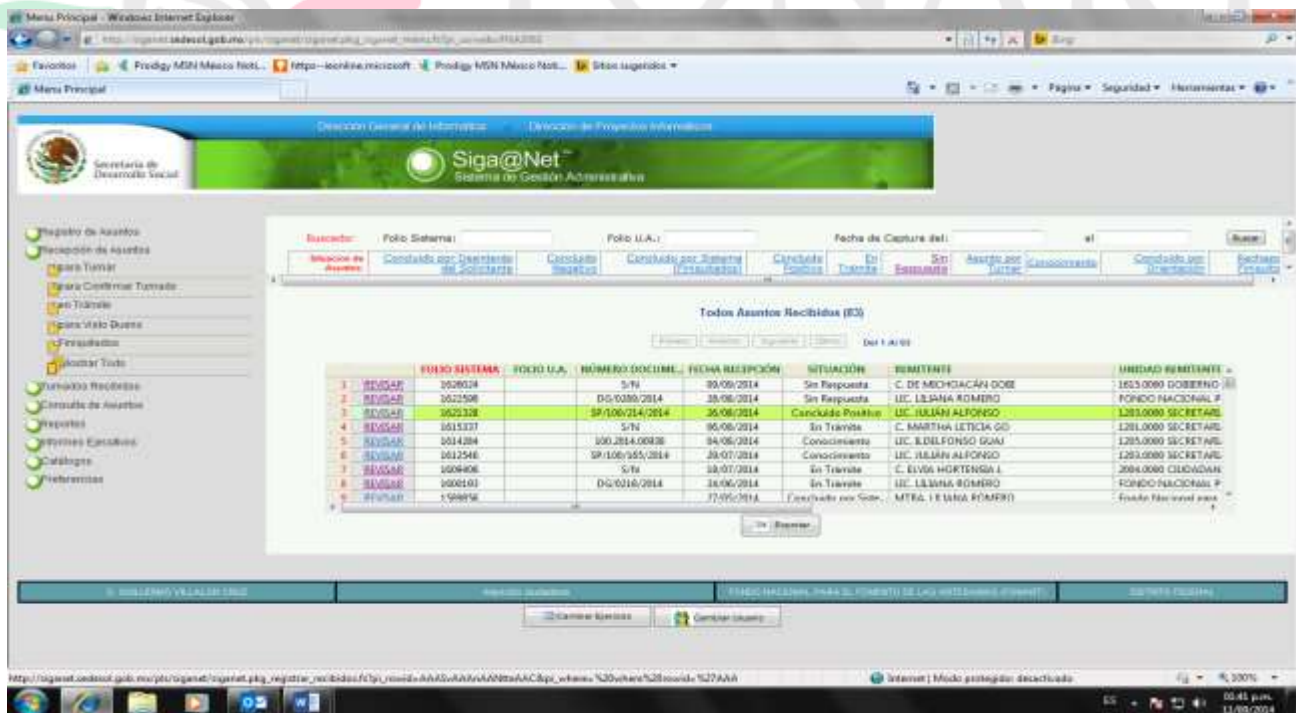
CONTENIDO DEL ASUNTO

Remitente: LIC. LILIANA ROMERO MEDINA
Puesto: Secretaria General del Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías
Área:
Unidad Administrativa: FONDO NACIONAL PARA EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS (FONART)
Destinatario: MTRA. ROSARIO ROBLES BERLANGA
Puesto: SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL
Área:
Unidad Administrativa: FOMENTO SOCIAL
Asunto: MEDIANTE EL CUAL SE ENVÍA A LA C. SECRETARÍA A LA CEREMONIA DE FIRMACIÓN Y LA INAGURACIÓN DE LA EXPOSICIÓN DEL PRIMER NACIONAL DE LA PLATA, HUGO SALCIRÁN PÉREZ 2013, QUE SE LLEVARÁ A CABO EL 21 DE MARZO DE 2013, A LAS 10:00 HORAS, EN EL MUNICIPIO DE ARTE POPULAR DE LA CIUDAD DE MÉXICO, UBICADO EN VILLAGORDO Y LA COLONIA CENTRO.

SITUACIÓN DEL ASUNTO

Estado: Concluido Positivo
Número Referencial: 1575059
Visto Bueno: Se anexa oficio dirigido a la LIC. Mercedes García Orozco Directora General de Fomento Cultural Grupo Salinas donde se hace mención de los diplomas firmados por la Secretaría de Desarrollo Social Mtra. Rosario Robles Berlanga, signado por la M. Liliana Romero Medina Directora General del FONART.
Fecha Finiquito: 11/05/2013
Conclusiones: PENDIENTE OM. CONCLUIDO PARA FONART Y AG.///Se anexa oficio dirigido a la LIC. Mercedes García Orozco Directora General de Fomento Cultural Grupo Salinas donde se hace mención de los diplomas firmados por la Secretaría de Desarrollo Social Mtra. Rosario Robles Berlanga, signado por la M. Liliana Romero Medina Directora General del FONART ///

Se desplegará un mensaje con la leyenda **Acción Exitosa**, el cual indica que se ha concluido la solicitud.



Todos Asuntos Recibidos (83)

	FOLIO SISTEMA	FOLIO U.A.	NÚMERO DOCUMENTO	FECHA RECEPCIÓN	SITUACIÓN	REMITENTE	UNIDAD REMITENTE
1	VZG-PR	3628024	S/N	30/09/2014	Sin Respuesta	C. DE MOCHACÁN ODE	1623.0000 GOBIERNO
2	VZG-PR	3622508	DG-0309/2014	30/09/2014	Sin Respuesta	LIC. LILIANA ROMERO	FONDO NACIONAL P
3	VZG-PR	3622378	SP-106/2014/2014	30/09/2014	Concluido Positivo	LIC. JULIAN ALFONSO	1283.0000 SECRETAR
4	VZG-PR	3615337	S/N	30/09/2014	En Trámite	C. MARTHA LETICIA G	1283.0000 SECRETAR
5	VZG-PR	3614284	100-2014-00326	30/09/2014	Conocimiento	LIC. BILFONSO GUAN	1283.0000 SECRETAR
6	VZG-PR	3612546	SP-106/155/2014	30/07/2014	Conocimiento	LIC. JULIAN ALFONSO	1283.0000 SECRETAR
7	VZG-PR	3608406	S/N	30/07/2014	En Trámite	C. ELVA HORTENSA I	2004.0000 CIUDADAN
8	VZG-PR	3600103	DG-0316/2014	28/06/2014	En Trámite	LIC. LILIANA ROMERO	FONDO NACIONAL P
9	VZG-PR	1598956		27/05/2014	Excluido por Sode	MTRA. LILIANA ROMERO	Fondo Nacional para

En la pantalla **Mostrar todo** se observa el comentario en la columna de **SITUACIÓN (Concluido Positivo)**.

	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA		VERSIÓN: PRIMERA
	Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART		CODIGO: VZG-PR-DAF-UJ-500
			HOMOCLAVE:
			PÁGINA: V-1 41 de 46

Portal FONART



El en portal electrónico existe un apartado de Participación Ciudadana donde se reciben solicitudes de Atención Ciudadana.

Contato de Atención Ciudadana

Contactanos

No dude en contactar con nosotros si tiene alguna pregunta

Nombre *

Correo Electronico *

Estado *

Seleccionar Estado ▼

Asunto *

Mensaje *

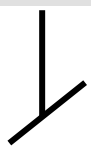
☐ Deseo recibir una copia

Enviar

Powered By Jotix Contact Form

SIMBOLOGÍA

Simbología a utilizar en el diagrama de flujo

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento: Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine la palabra FIN .
	Entrada/Salida: Cualquier tipo de introducción de datos en la memoria desde los periféricos “ entrada ” o registro de la información procesada en un periférico “ salida ”.
	Proceso: Cualquier tipo de operación que pueda originar cambio de valor, formato o posición de la información almacenada en memoria, operaciones aritméticas de transferencia.
	Decisión: Indica operaciones lógicas o de comparación, dando como posible respuesta “ si ” o “ no ”, según sea el caso.
	Salida: Por impresora, se utiliza también como documento.
	Conector: Sirve para enlazar dos partes cualesquiera de un ordinograma a través de un conector en la salida y otro en la entrada.
	Línea de guiones: Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; invariablemente, deberá salir de una inspección o actividad combinada; debe dirigirse a uno o varios formatos específicos y puede trazarse en el sentido que se necesite, al igual que la línea continua se termina con una pequeña línea vertical.
	Línea continua: Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña línea vertical y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Inspección: El cuadro es utilizado como símbolo de inspección, verificación, revisión o bien, cuando se examine una acción, un formato o una actividad, así como para consultar o cotejar sin modificar las características de la acción o actividad.

	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART	VERSIÓN: PRIMERA
		CODIGO: VZG-PR-DAF-UJ-500
		HOMOCLAVE:
		PÁGINA: V-1 44 de 46

REGISTRO DE EDICIONES

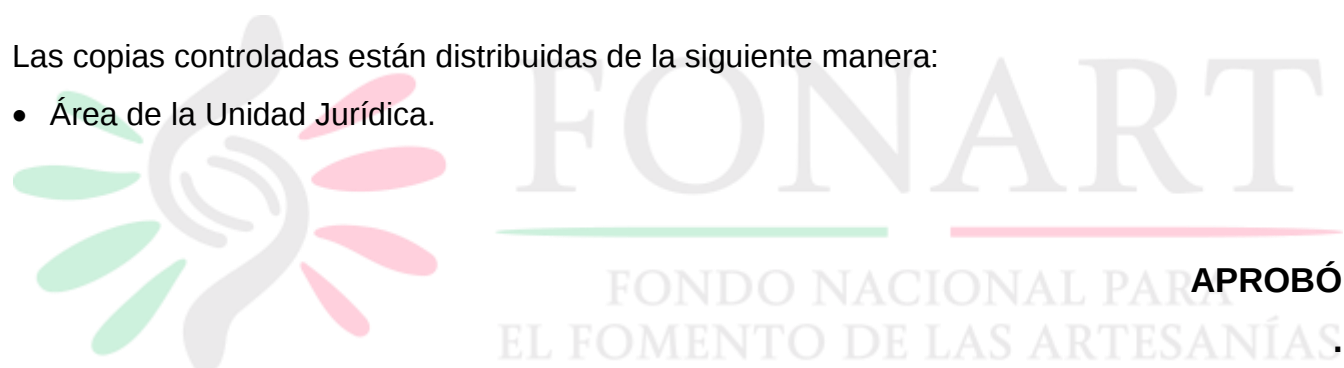
- Primera edición (Noviembre de 2015), elaboración del procedimiento denominado **Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana.**

DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en resguardo de la Dirección de Administración y Finanzas.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Área de la Unidad Jurídica.



APROBÓ

El Manual de Procedimientos “**Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana**” VZG-PR-DAF-UJ-500, es aprobado y validado en la Cuarta Sesión Extraordinaria del COMERI de fecha de noviembre del 2015.

 FONART FONDO NACIONAL PARA EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA		VERSIÓN: PRIMERA
	Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART		CODIGO: VZG-PR-DAF-UJ-500
			HOMOCLAVE:
			PÁGINA: V-1 45 de 46

ELABORÓ



 FONART FONDO NACIONAL PARA EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA		VERSIÓN: PRIMERA
	Recepción, Orientación y Canalización de Solicitudes de Atención Ciudadana del FONART		CODIGO: VZG-PR-DAF-UJ-500
			HOMOCLAVE:
			PÁGINA: V-1 46 de 46

VALIDÓ

M. en A. P. Liliana Romero Medina

Directora General del Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías

 **FONART**
FONDO NACIONAL PARA
EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS

Lic. Andrés Gilberto Araujo Lozano
Director de Administración y Finanzas
y Presidente del Comité de Mejora
Regulatoria Interna (COMERI)