

PROGRAMA DE TRABAJO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS (PROTAR)



LAGOS
DE MORELOS
CONSTRUYENDO
LA CIUDAD DEL FUTURO



SECRETARÍA TÉCNICA DEL
ORGANO INTERNO
DE CONTROL

10
31
2023
SECRETARÍA TÉCNICA DEL
ORGANO INTERNO DE CONTROL
DE MORELOS

DEPENDENCIA/ENTIDAD:

PROCURADURÍA SOCIAL

FECHA DE ELABORACIÓN:

31 de enero de 2023

No.	Descripción del Riesgo	Factor del Riesgo	Ubicación en el mapa de riesgos (cuadrante)	Acciones de control registradas en la MATRIZ DE RIESGOS	Nombre, cargo y área de adscripción del Responsable	Programación		Medio de verificación (Evidencia)	Resultados esperados (meta)
						Fecha de inicio	Fecha de término		
1	Que las quejas no se presenten con las formalidades y requisitos necesarios para poder atenderlas.	Normativo	IV. Riesgos de Seguimiento	Que al momento de que alguna persona se presente a poner una queja, le sea explicado cada uno de los apartados que conforman el formato de queja, con la finalidad de que reúna los requisitos y ésta pueda ser atendida de manera correcta.	LIC. CUAUHTÉMOC SILVA ALBA. PROCURADOR SOCIAL.	02/01/2023	31/12/2023	Formato de queja requisitado por el ciudadano inconforme.	100%
2	Que las personas no se animen a interponer quejas por el espacio físico reducido de la oficina, lo cual genera desconfianza para hacerlo.	Humano	IV. Riesgos de Seguimiento	Cuando las personas que quieran poner una queja y no se animen hacerlo por temor a ser escuchados por personas ajenas a la Dependencia, se le dará la opción de hacerla llegar vía correo electrónico institucional para darle la atención oportuna.	LIC. CUAUHTÉMOC SILVA ALBA. PROCURADOR SOCIAL.	02/01/2023	31/12/2023	Acuerdo de recepción de queja vía correo electrónico / cuenta de correo institucional.	100%

3	Que las quejas presentadas ante la Procuraduría Social, (que no sean de su competencia), no se turnen de manera inmediata a la instancia o autoridad correspondiente.	Normativo	IV. Riesgos de Seguimiento	Emitir acuerdo de incompetencia para la atención de la queja y remitirla a la autoridad competente para su trámite y seguimiento. Dicho acuerdo debe salir con fecha del mismo día en que se recibió la queja.	LIC. CUAUHTÉMOC SILVA ALBA. PROCURADOR SOCIAL.	02/01/2023	31/12/2023	Acuerdo de incompetencia / oficio para remitir la queja/ acuse de recibido.	100%
---	---	-----------	----------------------------	--	---	------------	------------	---	------

ELABORÓ Y AUTORIZÓ



**PROCURADURÍA
SOCIAL**

AYUNTAMIENTO 2021-2024
CONSTRUYENDO LA CIUDAD DEL FUTURO
LAGOS DE MORENO

LIC. CUAUHTÉMOC SILVA ALBA.
PROCURADOR SOCIAL.