

CASS

**Células de Atención,
Seguridad y Servicios.**

MANUAL DEL USUARIO

TRANSPARENCIA

INDICE

1. INTRODUCCION.....	3
2. GLOSARIO DE TERMINOS.....	4
3. FINALIDAD DE LAS CÉLULAS DE ATENCIÓN, SEGURIDAD Y SERVICIOS (CASS).....	5
4. INSUMOS.....	6
5. PARTICIPANTES.....	6
6. INGRESO.....	7
7. TERMINOS DE USO.....	9
8. PENALIZACIONES.....	10

TRANSPARENCIA

1.- INTRODUCCIÓN

El presente manual de usuario es un instrumento administrativo y normativo de la administración pública del municipio de Jilotepec y tiene como finalidad especificar los lineamientos técnicos para el uso y correcto funcionamiento de la Células de Atención, Seguridad y Servicios, por sus siglas (CASS)

Así como establecer las políticas de uso y comportamiento de los integrantes de las Células de Atención, Identificar y dar a conocer los procedimientos que se desarrollan por los servidores públicos que se desempeñan dentro de la administración municipal, lo que resulta en certidumbre en el desarrollo de las actividades y coordinación con la ciudadanía. La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo.

El presente manual documenta la finalidad de las Células de Atención, Seguridad y Servicios, los insumos necesarios para su funcionamiento, quienes participan, así como los términos de uso y penalizaciones a que se hacen acreedores por el mal uso de esta herramienta tecnológica.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la información de la cultura hacia nuevos esquemas de responsabilidad, organización, liderazgo y productividad de la administración pública.

TRANSPARENCIA

2.- GLOSARIO DE TERMINOS

CASS.- Células de Atención, Seguridad y Servicios

GRUPO DE WHATSAPP: espacios de conversación creados y administrados dentro de la aplicación de mensajería

VECINO: Aquel que habita con otros en un mismo edificio, barrio o pueblo, aunque en viviendas independientes

LOCALIDAD: Lugar o zona geográfica donde se desarrolla la vida cotidiana de las personas.

SERVICIOS PUBLICOS: Conjunto de actividades ofrecidas por la administración pública con el objetivo de satisfacer determinadas necesidades sociales

PRESIDENTE MUNICIPAL: Funcionario electo que encabeza el gobierno municipal en un municipio.

DIRECTOR: Titular de una Dirección dentro de la administración municipal

HERRAMIENTA TECNOLÓGICA: Software o dispositivo que facilita y mejora la realización de tareas o procesos

ADMINISTRADOR DE GRUPO: Persona designada para gestionar el grupo y tomar decisiones importantes, como añadir o eliminar miembros, establecer reglas y normas, y moderar las conversaciones

WHATSAAPP: Aplicación que permite enviar y recibir mensajes, audios, videos y fotos, y hacer llamadas por teléfono móvil

TRANSPARENCIA

3.- FINALIDAD DE LAS CÉLULAS DE ATENCIÓN, SEGURIDAD Y SERVICIOS (CASS)



1.- Las Células de Atención, Seguridad y Servicios (CASS), son grupos ciudadanos creados por localidad o manzanas municipales que mediante la aplicación digital WhatsApp, permite integrar a los habitantes de cada localidad para que puedan, mediante un servicio de mensajería o de voz, estar enterados de las actividades que se desarrollan en su comunidad, y permitir a sus integrantes solicitar el cumplimiento de servicios públicos, solicitar la intervención de la Policía Municipal y de Protección Civil.

2.- Los Grupos están integrados por la mayoría de los vecinos de cada localidad o manzana de la cabecera municipal, así como el Presidente Municipal, los directores de Servicios Públicos, del ODAPAS, Seguridad Ciudadana, Protección Civil y autoridades de la localidad quienes también fungen como administradores del grupo.

3.- Las Células de Atención, Seguridad y Servicios (CASS), mejoran la prestación de servicios Públicos pues los ciudadanos pueden por medio de mensaje o de voz solicitar la prestación de servicios públicos, solicitar la presencia de la Policía Municipal o de Protección Civil, Solicitudes que son atendidas de manera inmediata por las autoridades municipales.

4.- INSUMOS

4.- Para pertenecer una Célula de Atención, Seguridad y Servicios solo se requiere contar con dispositivos que cuenten con la aplicación de mensajería Whatsapp.



5.- PARTICIPANTES

5.- Será creada una Célula de Atención, Seguridad y Servicios por cada comunidad y manzana perteneciente al municipio de Jilotepec, en los Grupos Podrán participar cualquier integrante de la comunidad a la que pertenezca.

6.- Los Grupos están integrados por la mayoría de los vecinos de cada localidad o manzana de la cabecera municipal, así como el Presidente Municipal, los directores de Servicios Públicos, del ODAPAS, Seguridad Ciudadana, Desarrollo Económico, Protección Civil y autoridades de la localidad.

7.- Los administradores de los grupos ciudadanos de Whatsapp serán los encargados de facilitar el ingreso al grupo, procurando en todo momento que solo sean ciudadanos de la comunidad o manzana quienes los integren.

TRANSPARENCIA

6.- INGRESO

8.- Aquellos ciudadanos que desean ser integrados a los grupos ciudadanos (CASS), deberán solicitar su ingreso a través de la página del Ayuntamiento de Jilotepec (liga electrónica: <https://www.jilotepecmex.gob.mx/>)



El apartado denominado **CASS-Registro** los ciudadanos ingresaran su solicitud:



El apartado cuenta con un video informativo:

The screenshot shows the top navigation bar of the website with links for INICIO, TRANSPARENCIA, MEJORA REGULATORIA, CABILDO, PRENSA, TUMUNICIPIO, and CONTACTO. Below the navigation is the title 'Células de Atención, Seguridad y Servicios (CASS)'. The main content area contains a paragraph explaining that CASS are citizen groups created by locality or municipal blocks, using WhatsApp to integrate residents and provide services. Below the text is a video player showing a large 'CASS' logo and the text 'Células de Atención, Seguridad y Servicios'.

El sitio cuenta con formulario que solicita del ciudadano nombre, comunidad a la que pertenecen y número celular, así como un espacio para que manifiesten su intención de ser integrados al grupo ciudadano de whatsapp

The screenshot shows the registration form titled 'Registro de Células de Atención, Seguridad y Servicios'. It includes the following fields: 'Nombre Completo', 'Número de Celular', 'Comunidad o población', and a 'Mensaje' text area. A red 'ENVIAR' button is located at the bottom of the form.

9.- El formulario re direccionara la solicitud del ciudadano al correo electrónico celulasdeatencion@jilotepecmex.gob.mx, que se encuentra bajo el control del departamento de Gobierno Digital del ayuntamiento de Jilotepec, quienes en un término no mayor a 24 horas resolverá sobre la solicitud del ciudadano y serán los encargados de notificar a los administradores de los grupos sobre la intención del ciudadano.

7.- TERMINOS DE USO

10.- Todos aquellos ciudadanos integrados dentro de las CASS, Células de Atención, Seguridad y Servicios podrán informar cualquier necesidad o evento que pueda ser atendido por las autoridades municipales y solicitar mediante mensaje escrito o de voz la prestación de servicios dentro de su comunidad o manzana.



11.- Lo manifestado dentro de los grupos ciudadanos deberá ser realizado cuidando en todo momento el respeto a los demás integrantes del grupo, evitando el uso de lenguaje ofensivo o que incite a la violencia.

12.- Las células CASS son creadas con la finalidad de eficientar la prestación de los servicios públicos y que la información de las actividades a realizarse dentro de la comunidad o manzana llegue de forma rápida a todos sus integrantes por tanto deberá evitarse en todo momento ser usados para fines que no corresponden a su función.

13.- Los ciudadanos integrantes de los grupos ciudadanos se obligan en todo momento a hacer un uso responsable de la información que se encuentra contenida dentro del grupo de Whatsapp.

8.- PENALIZACIONES

13.- Aquellos integrantes que hagan mal uso o no se apeguen a las finalidades para lo que son creados los grupos ciudadanos, serán expulsados de los mismo, sin estar exentos de las sanciones penales o administrativas a que se hagan acreedores.

14.- Aquellos integrantes que deseen manifestar comentarios, sugerencias o inconformidades podrán realizarlas al correo electrónico celulasdeatencion@jilotepecmex.gob.mx del departamento de Gobierno Digital Municipal, quienes en un término no mayor a 24 horas darán atención a sus manifestaciones.

CASS

**Células de Atención,
Seguridad y Servicios.**