



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INDICE

	Página
I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVO	4
III. RED DE PROCESOS	5
IV. PROCEDIMIENTOS	6
4.1 Recibir a los ciudadanos y atenderlos en el menor tiempo posible registrando su problema.	6
4.1.1 Atención a todas las solicitudes de servicio	6
4.2 Atender las denuncias ciudadanas mediante los diversos medios de comunicación masiva y telefónica.....	9
4.2.1 Atender las denuncias ciudadanas	9
4.3 Brindar atención más cerca de la ciudadanía.....	12
4.3.1 Traslado a las colonias y comunidades.....	12
V. AUTORIZACIONES	15

I. INTRODUCCIÓN

El presente manual de procedimientos de la Coordinación de Atención Ciudadana, correspondientes a la Administración 2009-2012, tiene como objetivo que sirva como un instrumento de consulta y apoyo en el funcionamiento de esta dependencia.

Su contenido ofrece información sobre objetivos, red de procesos del cual se determinan los procedimientos, la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones administrativas, así como los diagramas de flujo de las mismas.

Así mismo, el manual de procedimientos de la Coordinación de Atención Ciudadana es un documento interno, en el cual se deben de estar registrando las actualizaciones, para poder llevar un mejor control de esta unidad administrativa.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Con esta finalidad, se pone a disposición del personal que labora dentro, así como también a la ciudadanía en general, con la intención de transparentar la información, por parte de la Coordinación de Atención Ciudadana en éste H. Ayuntamiento de Huatabampo.

II. OBJETIVO

Mostrar el conjunto de actividades específicas y ordenadas secuencial y cronológicamente para realizar funciones de las diferentes áreas de la Coordinación de Atención Ciudadana

III. RED DE PROCESOS

PROCESO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO
Atención Ciudadana	<ul style="list-style-type: none">• Recibir a los ciudadanos y atenderlos en el menor tiempo posible registrando su problema.• Atender las denuncias ciudadanas mediante los diversos medios de comunicación masiva y telefónica• Brindar atención más cerca de la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none">• Atención a todas las solicitudes de servicio• Atender las denuncias ciudadanas• Traslado a las colonias y comunidades



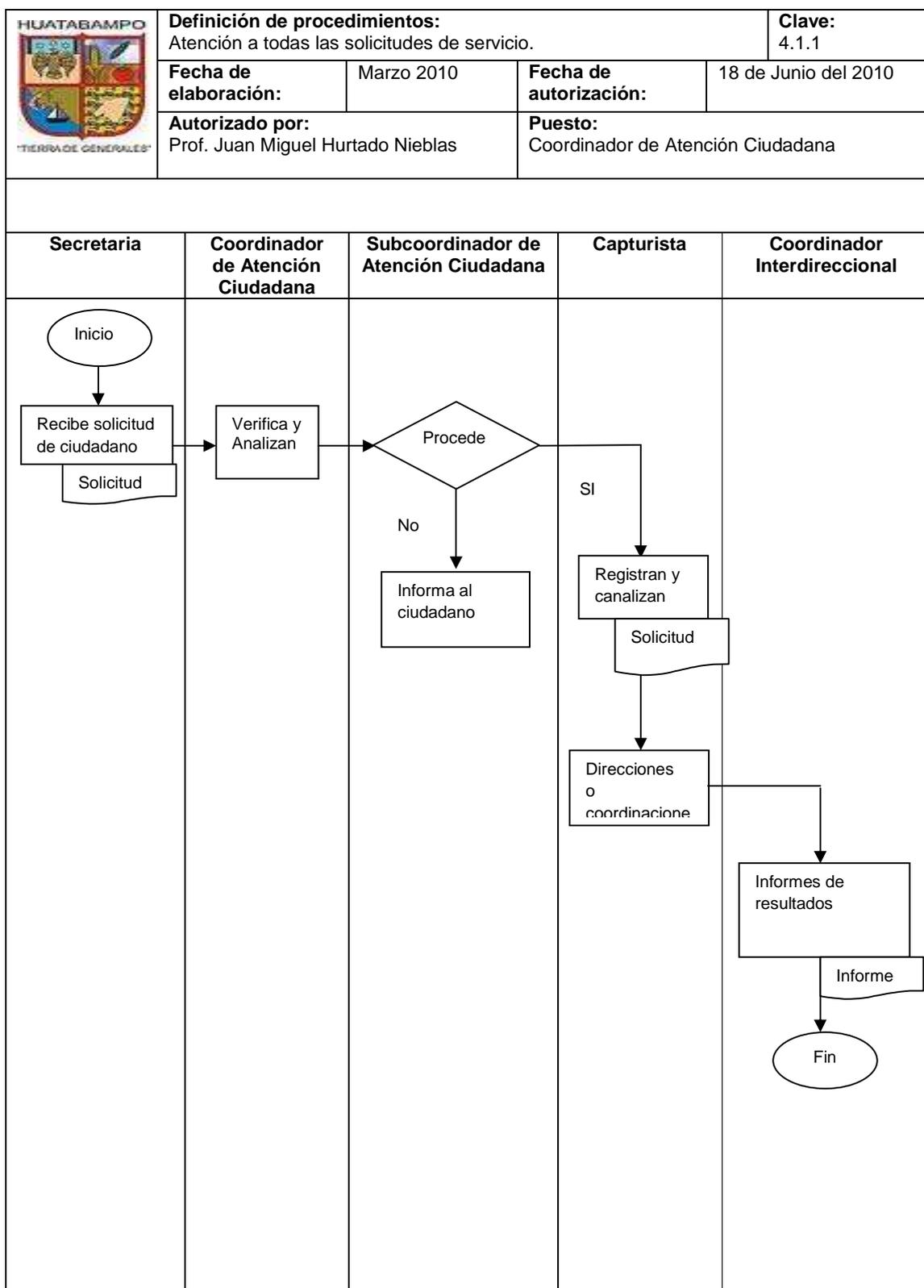
IV. PROCEDIMIENTOS

Proceso : Apoyo en la atención a las necesidades de la ciudadanía y a la presidencia municipal.
Subproceso: 4.1 Recibir a los ciudadanos y atenderlos en el menor tiempo posible registrando su problema.
Procedimiento: 4.1.1 Atención a todas las solicitudes de servicio
Dependencia: Secretaria del H. Ayuntamiento
Unidad Administrativa: Coordinación de Atención Ciudadana
Fecha de Elaboración: Marzo, 2010

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Mantener satisfecha a la con la atención ciudadanía con la atención brindada y cumplir con los compromisos contraídos.
APLICACIÓN () GENERAL (X) ESPECIFICA
ALCANCE A la Coordinación de Atención Ciudadana y a los Ciudadanos que conforman el Municipio de Huatabampo
DEFINICIONES
Solicitud: Documento que se cursa para obtener algo
REFERENCIA
Plan Municipal de Desarrollo Ley de Gobierno y Administración Municipal
POLITICAS
Analizar cada uno de los planteamiento y canalizar
PRODUCTOS
Cumplimiento a compromisos del ejecutivo e informe de resultados. Enriquecer la Atención Ciudadana con el servicio de Asesoría jurídica
CLIENTE (S)
Ciudadanía en general
INDICADORES
Solicitudes diaria de apoyo y gestoría
RESPONSABILIDADES
Secretaría: Recibe oficios y entrega al Coordinador de Atención Ciudadana Coordinador de Atención Ciudadana: Verifica y entrega Sub-Coordinadora de Atención Ciudadana: Verifica se hayan canalizado las solicitudes y dar curso a los diversos apoyos sociales y de gestoría. Capturista: Registra las canalizan y elaboran el informe diario.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
	Inicio	
Secretaria	1. Recibe la solicitud del ciudadano	Solicitud
Coordinador de Atención Ciudadana	2. Verifica y analiza	
Subcoordinador de Atención Ciudadana	3. Si procede le envía la solicitud al Capturista. Si no procede informa a la ciudadano	Solicitud
Capturista	4. Registra y canaliza a las diferentes dependencias	
	5. Se otorga lo solicitado	
	6. Se envía informe de resultados al Coordinador Interdireccional	Informe
Coordinador inter Direccional	7. Recibe el informe	
	Fin	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
COORDINACION DE ATENCIÓN CIUDADANA

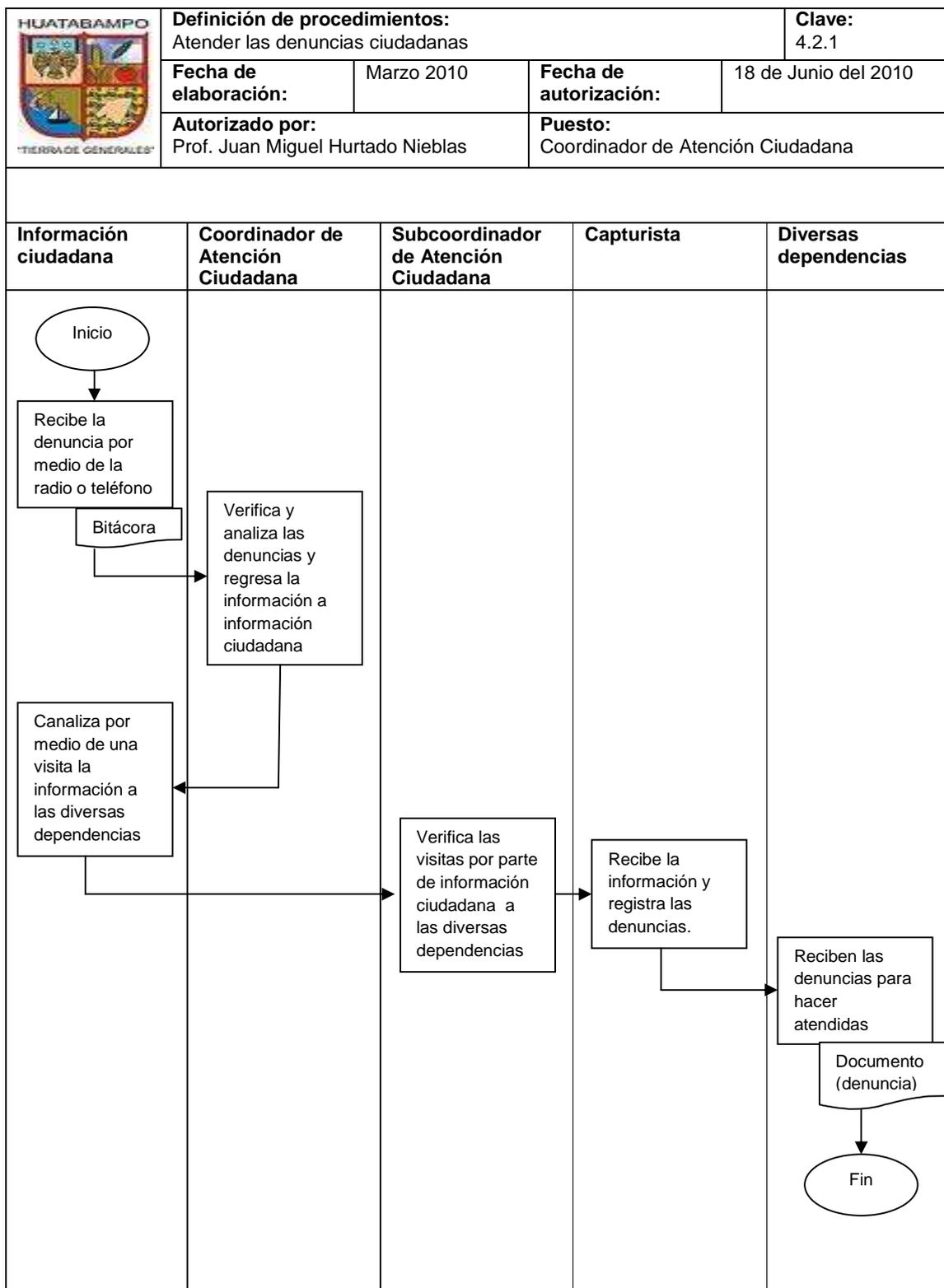


Proceso : Apoyo en la atención a las necesidades de la ciudadanía y a la presidencia municipal.
Subproceso: 4.2 Atender las denuncias ciudadanas mediante los diversos medios de comunicación masiva y telefónica
Procedimiento: 4.2.1 Atender las denuncias ciudadanas
Dependencia: Secretaria del H. Ayuntamiento
Unidad Administrativa: Coordinación de Atención Ciudadana
Fecha de Elaboración: Marzo 2010

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Darle seguimiento al planteamiento de denuncia ciudadana
APLICACIÓN () GENERAL (X) ESPECIFICA
ALCANCE
Coordinación de Atención Ciudadana Ciudadanos que conforman el Municipio de Huatabampo
DEFINICIONES
Bitácora: es un cuaderno que permite llevar un registro escrito de diversas acciones.
REFERENCIA
Plan Municipal de Desarrollo Ley de Gobierno y Administración Municipal
POLITICAS
Analizar de cada uno de las denuncias ciudadanas y canalizarlas
PRODUCTOS
Respuesta y seguimiento
CLIENTE (S)
Ciudadanía en general
INDICADORES
Solicitudes diaria de apoyo y gestoría
RESPONSABILIDADES
Secretaría: Recibe oficios y entrega al Coordinador de Atención Ciudadana Coordinador de Atención Ciudadana: Verifica y entrega Sub-Coordinadora de Atención Ciudadana: Verifica se hayan canalizado las solicitudes y dar curso a los diversos apoyos sociales y de gestoría. Capturista: Registra las canalizan y elaboran el informe diario.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
<p style="text-align: center;">Información ciudadana</p> <p style="text-align: center;">Coordinador de Atención Ciudadana</p> <p style="text-align: center;">Información ciudadana</p> <p style="text-align: center;">Subcoordinador</p> <p style="text-align: center;">Capturista</p> <p style="text-align: center;">Dependencias</p>	<p style="text-align: center;">Inicio</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe la denuncia por medio de la radio o teléfono 2. Verifica y analiza las denuncias y regresa la información a información ciudadana 3. Canaliza por medio de una visita la información a las diversas dependencias 4. Verifica las visitas de la información ciudadana a las diversas dependencias 5. Recibe la información y registran las denuncias. 6. Reciben las denuncias de parte de información ciudadana para que sean atendidas <p style="text-align: center;">Fin</p>	<p style="text-align: center;">Bitácora</p> <p style="text-align: center;">Documento (denuncia)</p>

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
COORDINACION DE ATENCIÓN CIUDADANA

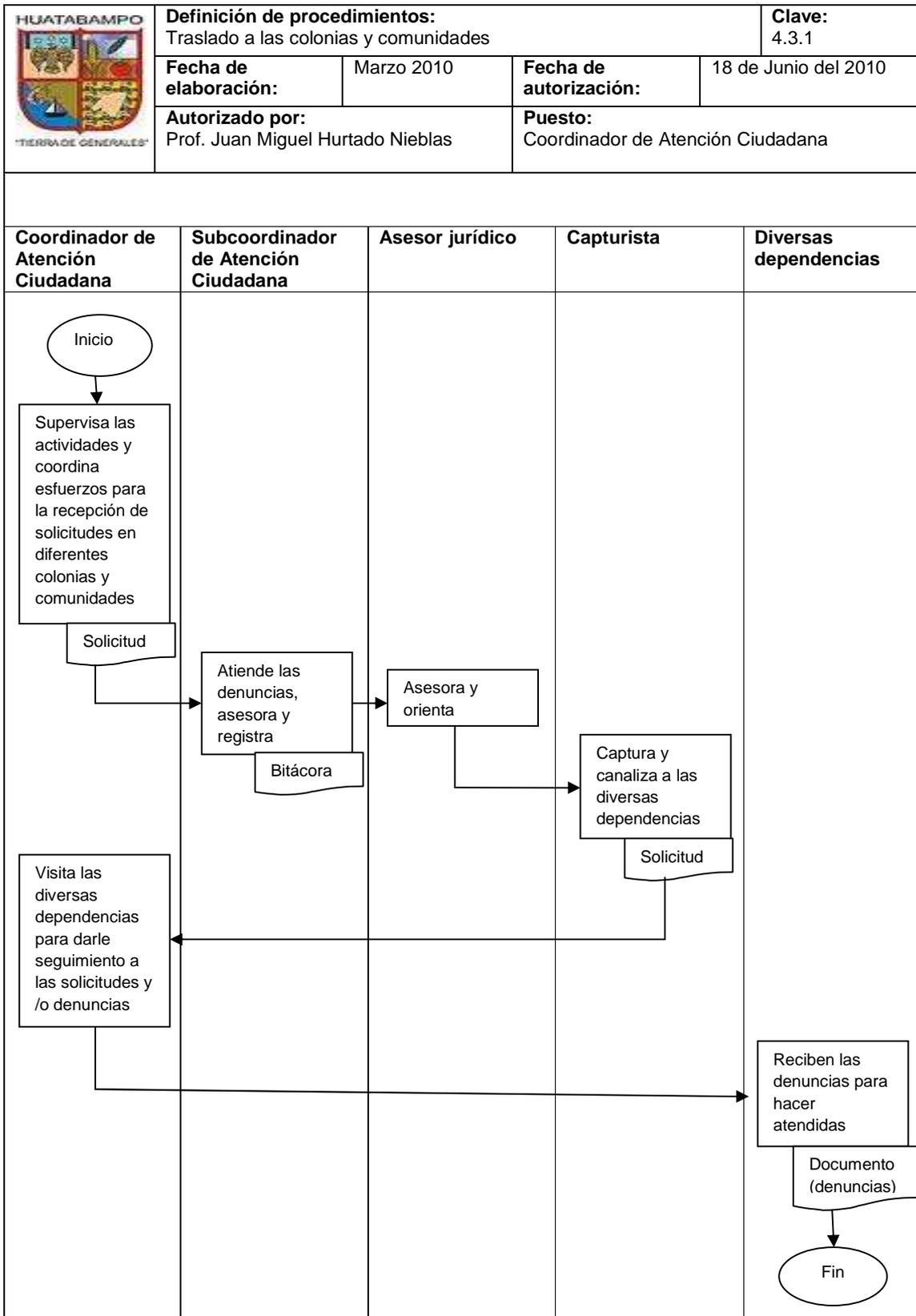


Proceso : Apoyo en la atención a las necesidades de la ciudadanía y a la presidencia municipal.
Subproceso: 4.3 Brindar atención más cerca de la ciudadanía
Procedimiento: 4.3.1 Traslado a las colonias y comunidades
Dependencia: Secretaría del H. Ayuntamiento
Unidad Administrativa: Coordinación de Atención Ciudadana
Fecha de Elaboración: Marzo 2010

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Cumplir con los compromisos contraídos brindando una atención mas personalizada
APLICACIÓN () GENERAL (X) ESPECIFICA
ALCANCE
Coordinación de Atención Ciudadana Ciudadanos que conforman el Municipio de Huatabampo
DEFINICIONES
Bitácora: es un cuaderno que permite llevar un registro escrito de diversas acciones.
REFERENCIA
Plan Municipal de Desarrollo Ley de Gobierno y Administración Municipal
POLITICAS
Analizar de cada uno de las denuncias ciudadanas a través de un programa de Atención Ciudadana CERCA DE TI
PRODUCTOS
Asesoría y canalización de las demandas ciudadanas
CLIENTE (S)
Ciudadanía en general
INDICADORES
Reportes mensuales
RESPONSABILIDADES
Coordinador de Atención Ciudadana: supervisar las actividades y coordinar para la recepción de denuncias y/o solicitudes. Sub-Coordinadora de Atención Ciudadana: Atención y asesoramiento. Capturista: Registra y capturan los planteamientos para canalizarlos. Asesor Jurídico: Asesora y orienta

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	Inicio	
Coordinador de Atención Ciudadana	1. Supervisa las actividades y Coordina esfuerzos para la recepción de solicitudes de la ciudadanía en las diferentes colonias.	Solicitud
Subcoordinador	2. Atiende las denuncias registra y asesora	Bitácora
Asesor jurídico	3. Asesora y orienta	
Capturista	4. Captura y la canaliza a las diversas dependencias	solicitud
Coordinador de Atención Ciudadana	5. Visita las diversas dependencias para darle seguimiento a las solicitudes y/o demandas.	
Diversas dependencias	6. Reciben las denuncias para hacer atendidas.	Documentos (denuncias)
	Fin	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
COORDINACION DE ATENCIÓN CIUDADANA



VII. AUTORIZACIONES

Elaboró

C. PROF. JUAN MIGUEL HURTADO NIEBLAS
COORDINADOR DE ATENCIÓN CIUDADANA

Presentó

C. C.P. VÍCTOR ARMANDO IBARRA LEYVA
TITULAR DEL ÓRGANO DE CONTROL Y
EVALUACION GUBERNAMENTAL

Autorizó

C. LIC. PRÓSPERO MANUEL IBARRA LEYVA
PRESIDENTE MUNICIPAL