



**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**

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



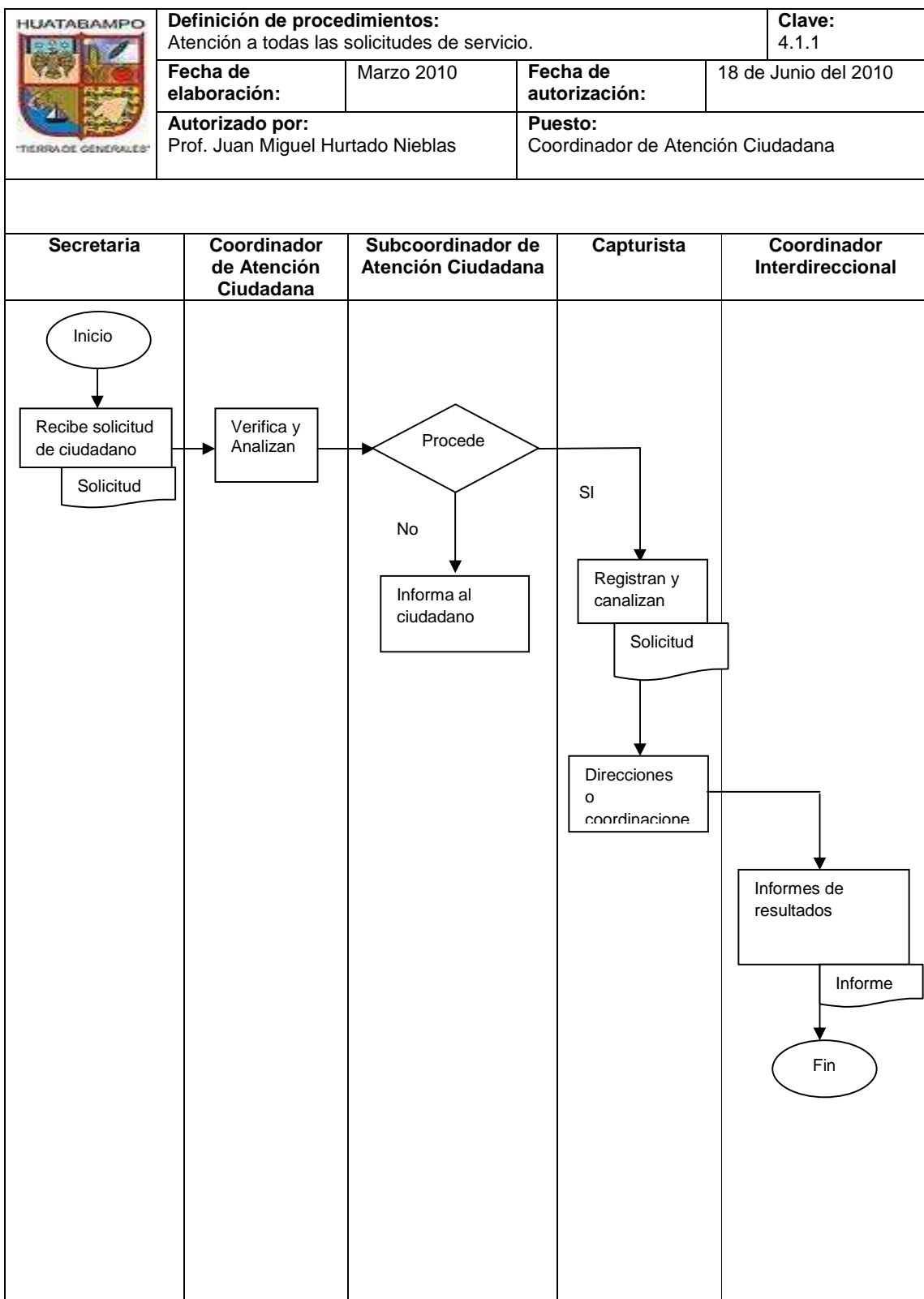
#### IV. PROCEDIMIENTOS

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

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

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

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**COORDINACION DE ATENCIÓN CIUDADANA**



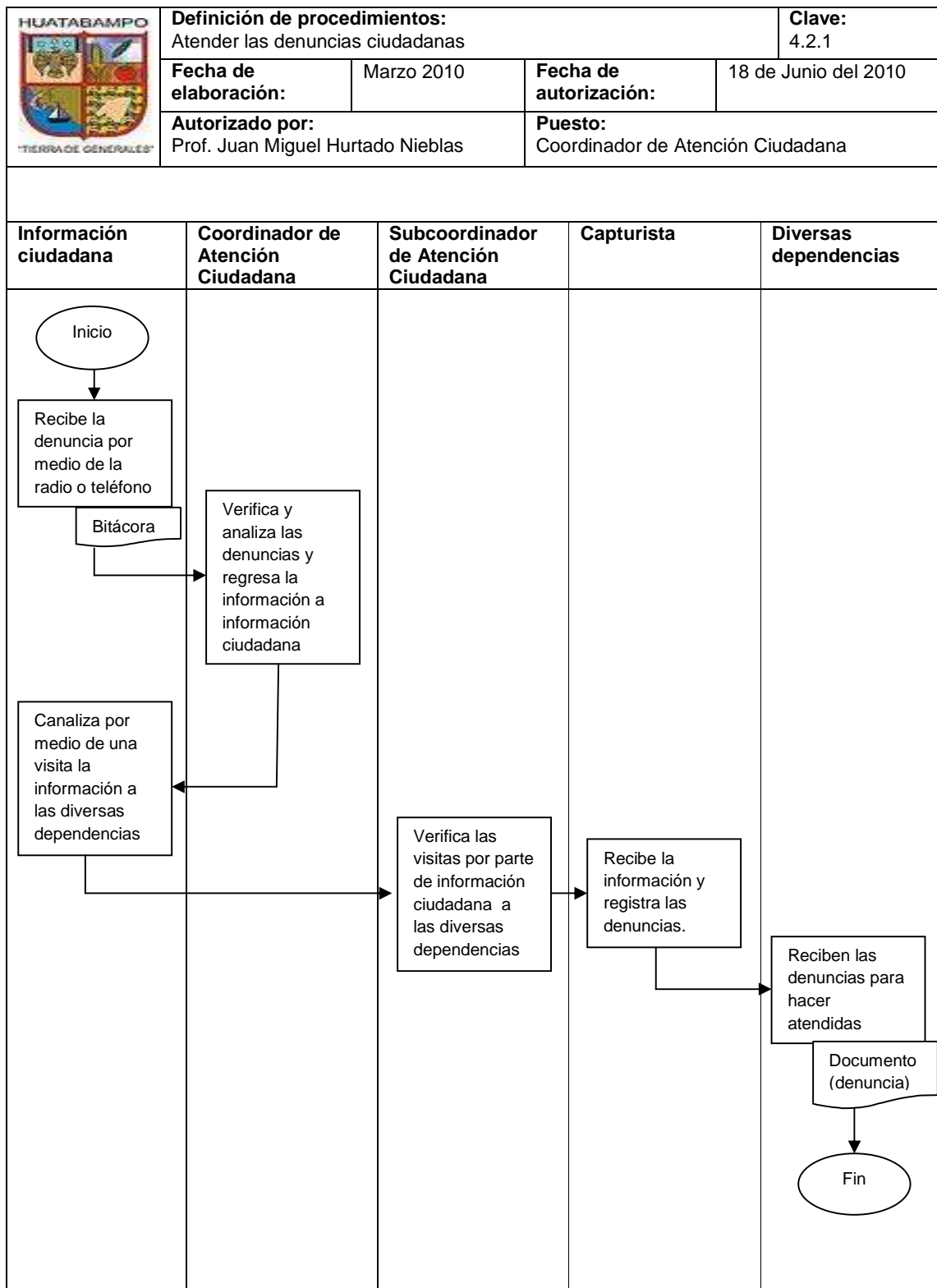


|   |
|---|
| <b>Proceso :</b><br>Apoyo en la atención a las necesidades de la ciudadanía y a la presidencia municipal.                   |
| <b>Subproceso:</b><br>4.2 Atender las denuncias ciudadanas mediante los diversos medios de comunicación masiva y telefónica |
| <b>Procedimiento:</b><br>4.2.1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

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

| <b>DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO</b>   |  |   |
|--|--|---|
| <b>RESPONSABLE</b>   | <b>ACTIVIDADES</b>   | <b>REGISTRO</b>   |
| <p style="text-align: center;"><b>Información<br/>ciudadana</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Coordinador de<br/>Atención Ciudadana</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Información<br/>ciudadana</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Subcoordinador</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Capturista</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Dependencias</b></p> | <p style="text-align: center;">Inicio</p> <p>1. Recibe la denuncia por medio de la radio o teléfono</p> <p>2. Verifica y analiza las denuncias y regresa la información a información ciudadana</p> <p>3. Canaliza por medio de una visita la información a las diversas dependencias</p> <p>4. Verifica las visitas de la información ciudadana a las diversas dependencias</p> <p>5. Recibe la información y registran las denuncias.</p> <p>6. Reciben las denuncias de parte de información ciudadana para que sean atendidas</p> <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**

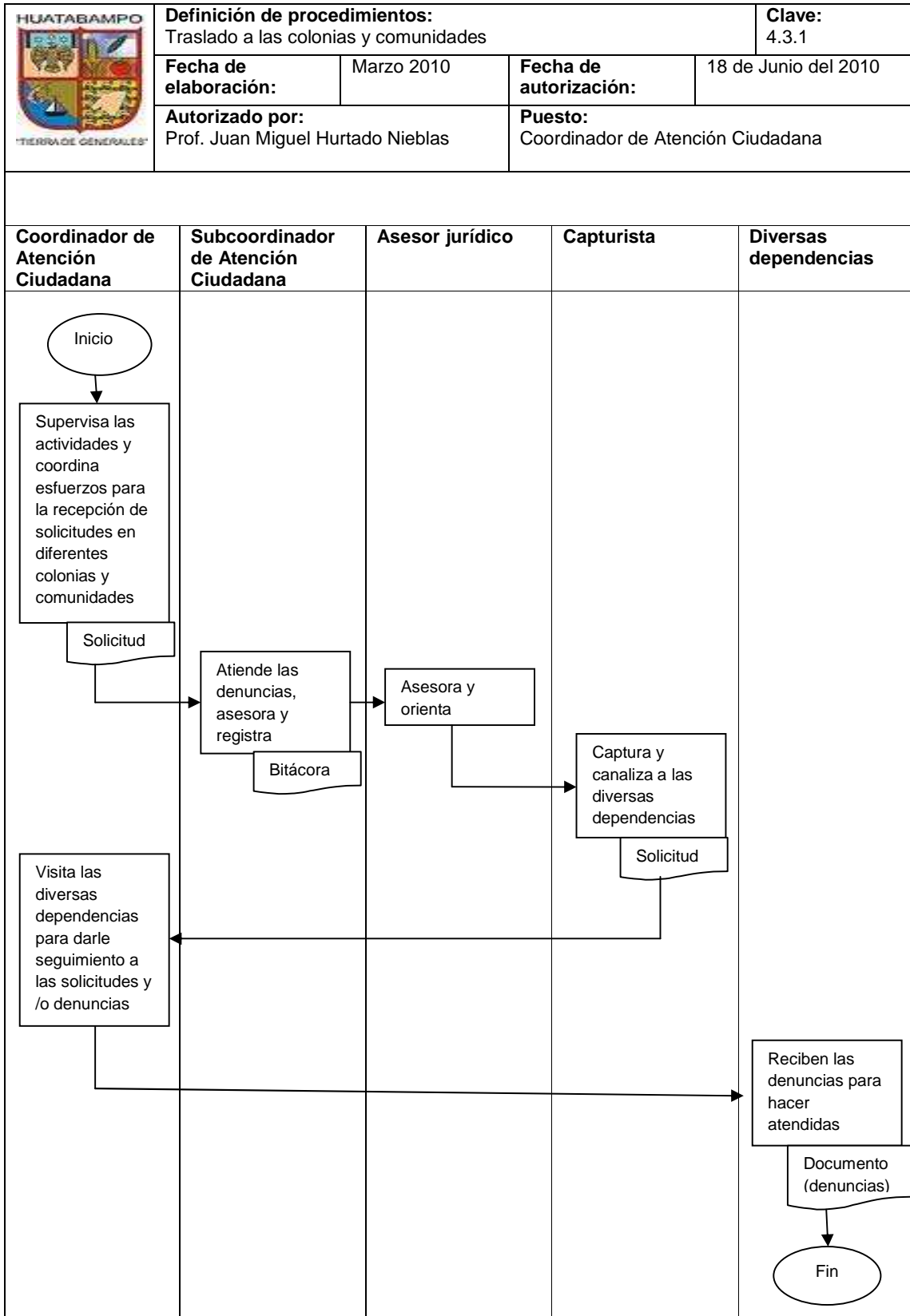


|   |
|---|
| <b>Proceso :</b><br>Apoyo en la atención a las necesidades de la ciudadanía y a la presidencia municipal. |
| <b>Subproceso:</b><br>4.3 Brindar atención más cerca de la ciudadanía                                     |
| <b>Procedimiento:</b><br>4.3.1 Traslado a las colonias y comunidades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

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

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