



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN CIUDADANA 2025

Lizbeth García Sánchez  
Coordinadora de atención Ciudadana

## CODIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

Los procesos contenidos en este manual, se encuentran identificados a través de una codificación estructurada de la siguiente manera:

Un total de 7 caracteres los dos primeros hacen referencia al nombre del departamento o dirección ("AC", Atención Ciudadana), seguido de un guión, el puesto al que pertenece el proceso en cuestión ("CR", Coordinador), un guión y un número consecutivo propio (001 hasta n). Se manejará de manera independiente conforme a cada puesto.

Ejemplo:

AC-CR-001
-----------

Que significa: Atención ciudadana - Coordinador -Proceso No. 1

## CLASIFICACION DE LOS PUESTOS

<b>PUESTO</b>	<b>CODIGO</b>
<b>Coordinador de Área</b>	<b>CR</b>
<b>Coordinador "A"</b>	<b>CA</b>
<b>Coordinador "B"</b>	<b>CB</b>
<b>Operador Administrativo</b>	<b>OA</b>
<b>Encargado Administrativo</b>	<b>EA</b>

## CODIFICACION DE LOS PROCESOS CLAVES

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>CODIGO</b>
Atención al Ciudadano (Recepción y seguimiento a Peticiones)	AC-CR-001
Revisión de documentación recibida en Oficialía de Partes	AC-CR-002
Atención al Ciudadano	AC-CR-001 AC-CA-001 AC-CB-001 AC-OA-001 AC-EA-001
Oficialía de Partes	AC-CA-002 AC-CB-002
Captura y Seguimiento de Peticiones	AC-CA-003 AC-CB-003
Elaboración de Estudios Socio-económicos	AC-CR-002 AC-OA-002
Seguimiento a la Utilización de Apoyos Otorgados	AC-OA-003

## DESCRIPCION DE PUESTO (COORDINADOR DE ÁREA)

<b>AREA:</b>	<i>Coordinación de Atención ciudadana</i>		
<b>TITULO DEL PUESTO:</b>	<i>Coordinador de Área</i>		
<b>PROPOSITO GENERAL</b>			
Atender de manera eficiente, eficaz, oportuna y con un trato amable a todos y cada uno de los ciudadanos que acudan a realizar una petición.			
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>			
EDAD	20 – 45 años	SEXO	Indistinto
ESCOLARIDAD MINIMA	Licenciatura		
ESTADO CIVIL	Indistinto	EXPERIENCIA	
REQUISITOS	Solicitud elaborada, 2 copias: acta de nacimiento, credencial de elector, comprobante de domicilio, curp, ultimo certificado de estudios, 2 fotos tamaño infantil.		
CONOCIMIENTOS CLAVE:	Facilidad de palabra, administración, manejo y elaboración en bases de datos, conducción de vehículo, manejo de trabajo en equipo, liderazgo, elaboración, aplicación e interpretación de estudios socioeconómicos.		
ACTITUDES	Ser honesto y directo, demostrar habilidades conservando la humildad, ser precavido, inspirar a los demás a ser mejores, contribuir al buen ambiente laboral, facilitar el trabajo, amplio sentido de pertenecía.		
<b>FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordinar y supervisar el correcto funcionamiento de la Oficina de Atención Ciudadana;</li> <li>▪ Atender a todos y cada uno de los ciudadanos y dar seguimiento a sus solicitudes hasta terminar;</li> <li>▪ Revisar la correspondencia recibida en la Oficialía de Partes, para canalizar la que es dirigida al Presidente Municipal;</li> </ul>			