

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCION CIUDADANA

## **INTRODUCCIÓN**

La Presidencia Municipal de Cortázar, como instancia encargada de administrar los recursos humanos, materiales y financieros del municipio, debe promover una administración pública de calidad, orientada al servicio y a los resultados. En ese sentido, y para mantener un funcionamiento eficaz de su estructura organizacional, debe apoyarse entre otros elementos, en instrumentos de organización del trabajo que faciliten el desarrollo de las tareas encomendadas a los servidores públicos, que constituyen la base fundamental para la ejecución de su labor gubernamental.

El manual de procedimientos es un instrumento administrativo que permite conocer el funcionamiento interno de los órganos administrativos de la dependencia a través de la descripción de las actividades secuenciales, siendo auxiliar en la inducción del personal de nuevo ingreso, ya que el documento expone, explica y define conforme a cada puesto las actividades a realizar, y con quién coordinarse para realizar sus rutinas de trabajo.

Contiene las funciones y actividades que deben de seguirse dentro de cada unidad administrativa, incluye: los puestos y sus áreas correspondientes, precisando su responsabilidad y función a través de la descripción de puestos es decir su título, propósito general, perfil, conocimientos clave, actitudes y tareas desarrollándolas dentro de diagramas de flujo para identificar paso a paso los procesos.

También se describen los elementos de los procesos: identificación, dirección general, nombre del proceso, encargado, objetivo, diagrama, notas y anexos. Y en las referencias encontramos la definición de los términos usados.

Se encuentra registrada la información básica referente a su funcionamiento, mediante la documentación de los procesos clave, que facilitará las labores de evaluación, control interno y vigilancia a fin de establecer ciclos de mejora.

El presente manual de procedimientos y organización, nos permite cubrir los siguientes objetivos:

- Uniformar y controlar el cumplimiento de las prácticas de trabajo.
- Documentar el funcionamiento interno en lo relativo a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Auxiliar en la inducción del puesto y en el adiestramiento y capacitación del personal.
- Ayudar a la coordinación de actividades, evitando duplicidades.
- Apoyar el análisis y revisión de los procesos del sistema y emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- Construir una base para el análisis del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procesos y métodos.
- Facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia.

Este documento es un instrumento en permanente actualización, dispuesto a incorporar las adecuaciones que realicen los órganos administrativos a sus procesos, así como agregar los nuevos procedimientos derivados de la dinámica organizacional propia.

*"Toda organización que oriente sus esfuerzos a dar respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios, requiere de identificar, mejorar y documentar sus procesos y procedimientos"*



## **OBJETIVO**

El objeto del presente manual es regular la organización y funcionamiento de la Coordinación de Atención Ciudadana, estableciendo las atribuciones, y funciones de sus unidades operativas y administrativas; determinando los derechos y obligaciones de los integrantes de la misma.

Proporcionar información detallada, clara y precisa acerca de todas y cada una de las actividades para el correcto funcionamiento de las áreas, a fin de proveer a todo el personal una guía de cada una de sus funciones.

Con la aplicación de éste manual de procedimientos se lograrán los siguientes objetivos específicos.

1. Estandarizar, asegurar y controlar el cumplimiento de la rutina de trabajo.
2. Simplificar la operatividad al contar con procedimientos claves definidos y documentados.
3. Facilitar el control y seguimiento de los procedimientos claves.
4. La delimitación de funciones y responsabilidades de cada uno de los puestos.
5. La coordinación de actividades para evitar duplicidad de funciones.
6. La inducción al puesto y adiestramiento del personal de nuevo ingreso.

## **ELEMENTOS ESTRATÉGICOS**

### **PROPÓSITO**

Atender todas y cada una de las peticiones y comunicaciones dirigidas al Presidente Municipal por parte de los ciudadanos, dando respuesta de forma expedita y satisfactoria, compensando las inquietudes de los ciudadanos en relación a problemas que les afecten y que corresponda a la Presidencia Municipal resolver de forma administrativa.

### **ALCANCE**

La Coordinación de Atención ciudadana se pone en contacto con todas y cada una de las dependencias que integran el gobierno municipal, con el único objetivo de canalizar, gestionar y dar seguimiento a cada una de las peticiones recibidas de parte de los Ciudadanos.

### **FILOSOFIA**

Atender de manera satisfactoria las inquietudes ciudadanas, mostrando siempre el lado humano, amable y sensible del personal de la Presidencia Municipal de Cortázar.

**MISION:** Ser un centro de atención personalizado y competitivo, capaz de atender cada una de las necesidades de los ciudadanos solicitantes de algún apoyo, brindando orientación clara y precisa en la gestión de los trámites y servicios que se ofrecen en el Gobierno Municipal, con trabajo en equipo, respeto y solidaridad para cada uno de los ciudadanos cortazarenses.

**VISION:** Llegar a ser un centro de atención vanguardista, que cubra y atienda con claridad cada una de las necesidades de los ciudadanos, contando con la información, medios y métodos para la realización de los trámites y servicios, con personal capacitado de desarrollar las actividades necesarias para el buen funcionamiento del mismo, todo conforme al buen servicio de los ciudadanos.

**VALORES:**

- 1. Solidaridad**
- 2. Honradez**
- 3. Honestidad**
- 4. Compromiso**
- 5. Respeto**
- 6. Trabajo en equipo**
- 7. Equidad**



## **ATRIBUCIONES**

### **PRESIDENCIA MUNICIPAL, CORTAZAR, GUANAJUATO.**

**EL CIUDADANO C. HUGO ESTEFANIA MONROY, PRESIDENTE MUNICIPAL DE CORTAZAR, GUANAJUATO, A LOS HABITANTES DEL MISMO, HACE SABER:**

Que el H. Ayuntamiento que presido, en ejercicio de las facultades los artículos 115 fracción II de la constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 117 fracción I, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Guanajuato; Artículo 69 fracción I inciso b), 202,203 y 204 de la Ley Orgánica Municipal; que en sesión ordinaria número\_\_, de fecha \_\_\_\_\_, se aprobó el siguiente:

### **REGLAMENTO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA PARA EL MUNICIPIO DE CORTAZAR, GUANAJUATO.**

#### **CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1** La Oficina de Atención Ciudadana

La Oficina de Atención Ciudadana es un servicio municipal dirigido por un responsable único que concentra una parte muy destacada de las consultas y

gestiones entre el ayuntamiento y los ciudadanos, con objeto de favorecer las relaciones entre la institución y los vecinos permitiendo una administración más accesible.

## **Artículo 2** Objeto

El objeto de este reglamento es definir las actividades que se asignan a la Oficina de Atención Ciudadana y las normas de funcionamiento del servicio.

## **Artículo 3** Principios Orientadores de la Oficina de Atención Ciudadana

Esta Oficina orientará su gestión de acuerdo con las siguientes acciones:

- Orientación a la ciudadanía
- Accesibilidad y/o canalización del ciudadano a servicios que se prestan de manera ágil.
- Veracidad de la información suministrada al ciudadano.
- Profesionalidad del personal de la Oficina de Atención Ciudadana, que recibirá la formación que precise para el adecuado desempeño de las funciones encomendadas.
- Recepción de las demandas y sugerencias del ciudadano.
- Celeridad y agilidad en la resolución de las demandas ciudadanas.
- Objetividad: la Oficina de Atención Ciudadana atenderá a todos los ciudadanos por igual, sujeta al principio de no discriminación.

- Innovación y calidad: La Oficina de Atención Ciudadana se guiará por el principio de mejora continua y adoptará una actitud activa en la búsqueda de nuevos y mejores servicios al ciudadano.

## TITULO I

### FUNCIONES DE LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

#### **Artículo 4** Funciones

1. Facilitar todo tipo de información de interés local, previamente proporcionada por las diferentes dependencias municipales.
2. Gestionar eficazmente los trámites municipales asignados o compartidos en su caso con las diferentes dependencias municipales.
3. Canalizar las solicitudes, quejas y sugerencias de los ciudadanos hasta las diferentes direcciones y/o departamentos y solicitar respuestas, en su caso, a las mismas.
4. Gestionar apoyos referentes a las partidas del Presidente Municipal.
5. Recepción y canalización de la documentación externa por medio del modulo de oficialía de partes.

#### **Artículo 5** Ventajas fundamentales

1. Favorecer el trato directo y presencial con el ciudadano, a través de la dependencia y/o visitas directamente a las colonias y comunidades del municipio dando seguimiento a las solicitudes realizadas directamente y/o través del Programa "**Alcalde en tu colonia y comunidad**".

2. Resolver las demandas de carácter general que puedan ser normalizadas.
3. Mejora de la imagen del Ayuntamiento ante los ciudadanos.
4. Control del flujo de información.

#### **Artículo 6** Líneas de actuación

Las actividades de la Oficina de Atención Ciudadana se realizan a través de cuatro canales de acceso complementarios entre sí:

1. La atención presencial.
2. Atención personal del Presidente a través del programa “Alcalde en tu colonia y comunidad”.
3. Atención Telefónica para la ciudadanía en general.
4. Atención telemática, a través de las nuevas tecnologías.

#### **Artículo 7** Atención presencial

Tiene por objeto atender los servicios más frecuentemente demandados por el ciudadano en un horario de servicio de lunes a viernes, de 8:00 a 15:00 hrs., a excepción de los días de asueto, con las siguientes funciones:

1. Información
2. Canalización de avisos, quejas y sugerencias.

3. Gestión de trámites municipales asignados que se encuentren normalizados.
4. Recepción de documentación.

**Artículo 8** Atención telefónica

1. Recepción y gestión de quejas y sugerencias ciudadanas sobre el funcionamiento del conjunto de los Servicios del Municipio.

**Artículo 19** Atención telemática

El Ayuntamiento de Cortazar tiene como objetivo gestionar varios de sus servicios de atención al ciudadano a través de las nuevas tecnologías.

Por eso mediante la publicación de la página web institucional del Municipio, se incorporará progresivamente, tanto la información disponible en la Oficina de Atención Ciudadana, como la posibilidad de gestionar trámites.

## TITULO II

### NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

#### **Artículo 10** Catálogo de gestiones a tramitar

Por resolución del Ayuntamiento y de acuerdo con los distintos servicios municipales, se determinarán las gestiones que pueden resolverse en la Oficina de Atención Ciudadana.

Entre las principales gestiones que atiende la Oficina de atención ciudadana son:

1. Gestión de apoyos económicos
2. Oficialía de Partes
3. Gestión de Correspondencia dirigida al C. Presidente Municipal

#### **“Lineamientos para el otorgamiento de Apoyos”**

La gestión de apoyos económicos será regida bajo los siguientes lineamientos:

### TÍTULO ÚNICO

#### CAPÍTULO I

##### **Disposiciones Generales**

Artículo 1.- El objetivo de estos lineamientos, es actuar en primer término en apego a las atribuciones establecidas en el artículo 69 fracción IV inciso a), de la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato, en cuanto a la libre administración de la Hacienda Pública Municipal, para con ello estar en

posibilidades de atender las peticiones que los ciudadanos de este Municipio realicen por encontrarse en un estado de necesidad el cual amerite un apoyo por parte de esta Administración Pública Municipal.

La interpretación para efectos administrativos de los presentes lineamientos corresponde al Presidente Municipal y a la Tesorería Municipal en el ámbito presupuestario y a la Oficina de Atención Ciudadana en el ámbito de sus atribuciones en materia de control, seguimiento y evaluación.

La observancia de los presentes lineamientos es obligatoria para todas las dependencias de la Administración Pública Municipal.

Artículo 2.- El Presidente Municipal, Síndico y Regidores de las diversas fracciones en el H. Ayuntamiento serán los encargados de analizar cada caso en particular con el propósito de verificar la viabilidad del apoyo, siempre y cuando se cuente con la partida expresa y aprobada para realizar los apoyos solicitados y que la misma cuente con suficiencia para conferirse, remitiendo para su pago a la Tesorería Municipal el documento que vale el mismo y/o a través del pago por caja chica dentro de la misma dependencia aplicable en montos no mayores a \$1,000.00 (Un mil pesos 00/100 M.N.), determinando los siguientes tipos de apoyos:

- Apoyo por necesidad
- Apoyo por pobreza
- Apoyo para gastos escolares
- Apoyo para gastos médicos
- Apoyo para compra de uniformes
- Apoyo para mejoramiento de instalaciones
- Apoyo por gastos funerarios

- Apoyo para inscripciones

Artículo 3.- Las cantidades otorgadas en apoyo, no necesitaran someterse al H. Ayuntamiento, derivado de que se establece una partida anual dentro del presupuesto de egresos, la cual se prorratea de manera mensual por Tesorería Municipal durante el ejercicio fiscal vigente.

## **CAPITULO II**

### **Del Procedimiento**

Artículo 4.- Será discrecional de cada uno de los miembros del Ayuntamiento, una vez analizado el caso en particular, el otorgar las cantidades requeridas de forma total o solo un porcentaje de las mismas.

Artículo 5.- Una vez realizado lo anterior, si se determinase la necesidad de realizar una visita domicilio de inspección y verificación al solicitante, se realizará la misma por parte del personal asignado para ello.

Artículo 6.- Los solicitantes deberán hacer su petición mediante escrito dirigido al miembro del Ayuntamiento a quien lo soliciten, en el cual se señale el destino del recurso, debiendo anexar copia de su credencial de elector o carta de ciudadanía, el monto del apoyo solicitado, en caso de contar con domicilio diferente al establecido en la credencial de elector,



presentar copia del comprobante de domicilio con una antigüedad no mayor a 2 meses de expedido.

De ser procedente el apoyo, deberá de igual forma anexarse al paquete contable manejado por la Tesorería Municipal, un escrito de agradecimiento al beneficio concedido así como el formato de petición que se maneja interno entre el miembro del Ayuntamiento y la Tesorería Municipal a fin de liberar el recurso.

Se deberá justificar por parte del solicitante documentalmente el destino del recurso otorgado, mediante el documento contable idóneo para su comprobación, en la medida de lo posible y si el recurso otorgado lo amerita.

Artículo 7.- Se deberá justificar por parte del solicitante documentalmente el destino del recurso otorgado, mediante el documento fiscal idóneo para su comprobación, en la medida de lo posible, siempre y cuando el monto no exceda de \$200.00 (doscientos pesos 00/100 M.N.)

Apoyo a Cruz Roja por un importe mensual de \$25, 000.00 ( veinticinco mil pesos 00/100 M.N.)

Apoyo a bomberos por un importe mensual de \$40,000.00 (cuarenta mil pesos 00/100 M.N)

Apoyo a CONALEP por un importe mensual de \$1, 786.00 (Un mil setecientos ochenta y seis pesos 00/100 M.N.)

Apoyo a la institución “El que pide recibe” por un importe mensual de \$1,000.00 (Un mil pesos 00/100 M.N.)

Apoyo a la Asociación “Voluntarias Vicentinas de Cortazar” por un importe mensual de \$6,000.00 (Seis mil pesos 00/100 M.N.)

Apoyo a la Asociación “Veremos por ti” por un importe mensual de \$3,000.00 (Tres mil pesos 00/100 M.N.), para el pago de la renta del inmueble.

Apoyo para la Asociación “Frente a la vida” por un importe mensual de \$2,000.00 (dos mil pesos 00/100 M.N.), para el pago de la renta del inmueble.

Apoyo a la Asociación “CRIT” por un importe anual de \$120,000.00 (Ciento veinte mil pesos 00/100 M.N.)

Importes que deberán comprobar de acuerdo a los procedimientos de la Tesorería Municipal.

En el caso del CRIT, se deberá solicitar informes de la utilización de los recursos y de la población cortazarenses que acude y se le presta servicio en dicha Institución.

### **CAPITULO III**

#### **De la Procedencia**

Artículo 8.- Se otorgarán los apoyos durante el ejercicio fiscal las veces que el miembro del H. Ayuntamiento considere necesario de apoyo a la misma persona solicitante.

Artículo 9.- De proceder un apoyo y no comprobar documentalmente el mismo conforme a lo establecido en los artículos 7 y 8 supraseñalados, el solicitante se hará acreedor a no ser meritorio de cualquier apoyo futuro que pudiere necesitar, hasta en tanto no subsane la omisión.

Artículo 10.- Se establecerá un formato especial de registro mensual por miembros del H. Ayuntamiento que contenga lo siguiente: concepto, tipo de apoyo, sector económico, beneficiario, curp, RFC, monto pagado.

Artículo 11.- El Presidente Municipal, en casos que el valore, apoyara de su partida presupuestal 4411 y 4811 a personas que laboren Presidencia Municipal (trabajadores), en casos de urgencia o necesidad.

#### **CAPÍTULO IV**

##### **De la forma de pago**

**Artículo 12.-** El pago de los apoyos autorizados, una vez que se cumplan los requisitos señalados se otorgarán los apoyos durante el ejercicio fiscal las veces que el miembro del H. Ayuntamiento considere necesario de apoyo a la misma persona solicitante.

Para el caso de los apoyos hasta por \$1,000.00 (un mil pesos 00/100 M.N.), se podrán realizar en efectivo, y las cantidades mayores al importe citado se podrán realizar cheques o transferencias.

**Artículo 13.-** Para apoyo a personas en condición de pobreza extrema o enfermedad se puede otorgar apoyo mensual cumpliendo con los requisitos señalados en el presente lineamiento.

## **FUNCIONES DE LA OFICIALÍA DE PARTES**

Artículo 14.- La Oficialía de Partes se sujetará en sus funciones a un marco normativo que regirá su actuar, observando siempre responsabilidad, legalidad y prontitud en su desempeño. Así, se deberán respetar y aplicar las disposiciones siguientes:

1. Orgánicamente, la Oficialía de Partes dependerá de la Oficina de Atención Ciudadana, y esta a su vez de la Secretaria Particular del Presidente Municipal, quien vigilara el cumplimiento puntual de sus deberes.
2. Para su correcto funcionamiento la Oficialía de Partes clasificara la documentación de la siguiente manera:
  1. Según su grado de confidencialidad en:
    - Ordinaria
    - Reservada o confidencial
  2. Según el grado de prioridad:
    - Normal
    - Urgente
  3. Según los medios de recepción:
    - Personalizado o mensajero
    - Por mano o directo del interesado
  4. De acuerdo con la tradición documental:
    - Original
    - Copia

## 5. Según el tipo documental

### Artículo 15.- Informativos o noticiosos

Documentación ordinaria: Es la comunicación que ingresa a la Presidencia Municipal mediante la Oficialía de Partes, dirigida al Presidente Municipal, H. Ayuntamiento, a sus funcionarios o empleados en calidad de tales y cuyo contenido es de conocimiento público.

Documentación reservada o confidencial: Es la comunicación que ingresa a la Presidencia Municipal mediante la Oficialía de Partes, dirigida al Presidente Municipal, H. Ayuntamiento, a sus funcionarios o empleados en calidad de tales y cuyo contenido debe ser conocido únicamente por el destinatario y/o funcionarios o empleados involucrados en el trámite. Esta comunicación sólo se definirá así, cuando el sobre o empaque que la contiene haga explícita la categoría de confidencial y será registrado en el sistema con la información disponible del remitente y el destinatario institucional.

Documentación urgente: Es la comunicación que de acuerdo al grado de prioridad tiene un plazo de respuesta cierta y obligatoria y que por su implicación jurídica debe ser gestionada especialmente.

Documentación o documento informativo o noticioso: Es la comunicación en que un sujeto cualquiera asienta una información o noticia relacionada con una tramitación, ejemplo: boletines, revistas informativas, etc.

Artículo 16.- La Oficialía de Partes tiene las facultades siguientes:

1. Recepción de documentación externa (peticiones, quejas, sugerencias, permisos, licencias, notificaciones, correo tradicional, entre otras)

Artículo 17.- De su funcionamiento:

1. La Oficialía de Partes, para la atención del servicio, tendrá un horario de trabajo de las 8:00 a las 14:00 hrs. De lunes a viernes, a excepción de los días de asueto marcados en el calendario laboral.

Artículo 18.- De la recepción de documentos:

1. Al ser presentado un documento para su recepción, se revisará el mismo para ver la materia de que se trata, a quien va dirigido, si se manejan copias para alguna u otras dependencias, esto, únicamente para resolver sobre su recepción, sin pronunciarse respecto de la admisión o improcedencia del mismo.
2. Cumplido el requisito y presentando las copias correspondientes para la recepción del documento, se dejará toma de razón respecto de su recibimiento y se asentarán los datos en el sello correspondiente: fecha y hora de recepción, identificación de quien recibe y a quien va dirigido.
3. Al momento, se asentarán los datos indispensables de recepción sobre la copia de acuse de recibo.

#### Artículo 19.- De la distribución y turno de correspondencia

1. La persona asignada por el Jefe de la Oficina de Atención Ciudadana, turnara la correspondencia recibida el mismo día de su recepción al área administrativa que corresponda en dos intervalos de tiempo: a las 11:00 hrs y posteriormente a las 14:45 hrs.
2. Cuando sean sobres, paquetes o correspondencia que venga marcada como confidencial o viniendo en sobre cerrado, se entregará después de su captura al área correspondiente.
3. De la correspondencia que sea dirigida al C. Presidente Municipal, se analizara cuales corresponden a la Oficina de Atención Ciudadana, quedándose esta con el documento original y enviando copia con sello de recibido al Departamento de Presidencia.
4. La recepción de un documento o notificación por la Oficialía de Partes, da los efectos legales que las Leyes y Reglamentos prescriban.

#### Artículo 20.- Para el orden y estadística

1. La Oficialía de Partes al distribuir y turnar la correspondencia a las Dependencias y Áreas Municipales respectivas, llevara un control de la misma, dejando constancia de la documentación remitida, en una base de datos electrónica denominada "Oficialía de Partes", la cual nos arroja un listado, donde al momento de entregar sellan de recibido, terminando en dicho momento su responsabilidad de resguardo y distribución de los documentos recibidos.

#### Artículo 21.- De la responsabilidad administrativa y sanciones

1. Todo servidor público adscrito a cualquier área o Dependencia Municipal que realice la función de recepción de correspondencia, está obligado a recibir la similar que le sea entregada por la Oficialía de Partes, siempre que esta haya cumplido formalmente con el procedimiento consagrado en este cuerpo de normas.
2. El incumplimiento de los deberes a que se hace referencia en el apartado anterior será motivo de responsabilidad y dará lugar a la imposición de sanciones previstas en la Ley de la materia en perjuicio del funcionario que dé lugar a ello.
3. Se excluyen de los anteriores supuestos a los integrantes del H. Ayuntamiento.

#### Artículo 22.- Gestión de correspondencia dirigida al C. Presidente Municipal

Conforme a lo establecido sobre la correspondencia proveniente de los ciudadanos y dirigida al Presidente Municipal se establece lo siguiente:

- Normas de operación
1. La Secretaria Particular podrá en cualquier momento solicitar a la Oficina de Atención Ciudadana información sobre la situación o estado de los asuntos que se les haya turnado para su atención.



2. La Oficina de Atención Ciudadana deberá proporcionar a la Secretaria Particular la información que está a su vez solicite en tiempo y forma.
3. Las Unidades Administrativas de la Presidencia Municipal deberán proporcionar a la Oficina de Atención Ciudadana la información que se les gestione en tiempo y forma indicados.

#### Artículo 23.- Del procedimiento

1. Después de revisar y analizar la correspondencia, se sella de recibido por la Oficina de Atención ciudadana, está a su vez se gestiona a la Dependencia correspondiente de dar el seguimiento necesario a dicha solicitud, queja, agradecimiento, etc.
2. El documento es capturado y con su respectivo acuse de recibo es canalizado al Departamento o Dirección correspondiente.
3. Se maneja un expediente para que la Oficina de Atención Ciudadana realice el seguimiento necesario, dando un plazo máximo de 15 días hábiles para recibir una respuesta al asunto planteado.

#### Artículo 24.- Manual de Procedimientos

Los diferentes servicios de la Oficina de Atención Ciudadana se fijarán en el procedimiento a seguir para cada uno de los trámites de gestión y/o información.

- Privacidad

En la tramitación de las gestiones a través de la Oficina de Atención Ciudadana se establecerán los mecanismos necesarios para asegurar la identidad del comunicante y garantizar la total privacidad de los datos personales en cada una de las líneas de actuación del servicio (telefónica, telemática y presencial).

### TÍTULO III

#### RELACIONES DE LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA CON LOS SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO DE CORTAZAR

Artículo 25.- La oficina de Atención Ciudadana debe entablar una comunicación efectiva con los servicios municipales con el único objetivo en común de brindar servicios y/o trámites de calidad a la ciudadanía en general.

El cumplimiento eficaz de las funciones encomendadas a la Oficina de Atención Ciudadana exige una permanente y fluida comunicación entre el citado servicio y los diferentes servicios municipales. Esta comunicación resulta inexcusable para cada una de las funciones asignadas a la Oficina de Atención Ciudadana anteriormente mencionadas (información, tramitación y canalización de avisos, quejas y sugerencias).

Artículo 26.- Referentes de área.

Para garantizar la adecuada coordinación de la Oficina de Atención Ciudadana con los servicios municipales, al objeto de prestar el mejor servicio al ciudadano,

existe la figura del referente, que coincide con la del responsable o jefe de cada servicio municipal y que será nombrado por resolución del Ayuntamiento.

No obstante, cada jefe o responsable de los diferentes servicios municipales podrá delegar todas o algunas de las funciones recogidas en el artículo 23 en un encargado o en varios (cuando la extensión de las materias así lo aconsejen) de entre el personal de su área. Todos ellos serán designados previa y formalmente.

Igualmente se designará un sustituto del referente para casos de ausencia de éste.

Artículo 27.- Funciones de los referentes.

1. Facilitar a la Oficina de Atención Ciudadana cualquier información de interés ciudadano generada por el servicio municipal que le corresponda y notificar las modificaciones que se pudieran producir en las mismas.
2. Notificar a la Oficina de Atención Ciudadana cualquier modificación que se produzca en los procedimientos administrativos correspondientes a su área.
3. Notificar a la Oficina de Atención Ciudadana cualquier variación en la estructura orgánica del servicio u otros datos relevantes (cambios de personal responsable, traslados de dependencias, números de teléfono, ...)
4. Advertir a la Oficina de Atención Ciudadana con la anticipación suficiente de la proximidad de campañas, programas o

acontecimientos que se prevea vayan a generar un número relevante de consultas ciudadanas a la Oficina de Atención Ciudadana.

5. Atender los avisos, quejas y sugerencias recibidos por la Oficina de Atención Ciudadana, registrados en la correspondiente aplicación informática, comprometiéndose a dar respuesta a los mismos cuando resulte procedente en el plazo máximo de siete días naturales.

Artículo 28.- Responsabilidad de los referentes.

Los referentes o, en su caso, los directores, encargados o jefes de área serán los responsables del cumplimiento de las funciones descritas en el artículo anterior.

### **Transitorios**

**Artículo 1.** El presente Reglamento iniciara su vigencia a los cinco días hábiles siguientes al de su publicación en el Periódico Oficial.

**Artículo 2.** El presente Reglamento deberá ser difundido a la sociedad a través de otros medios de comunicación más abiertos, para que su contenido sea del dominio público.

**Artículo 3.** Las Dependencias Municipales deberán capacitarse en el conocimiento preciso de las reglas de este cuerpo normativo para coadyuvar en su mejor aplicación.

**Artículo 4.** Se derogan todas las disposiciones administrativas de carácter municipal que se opongan al presente ordenamiento.

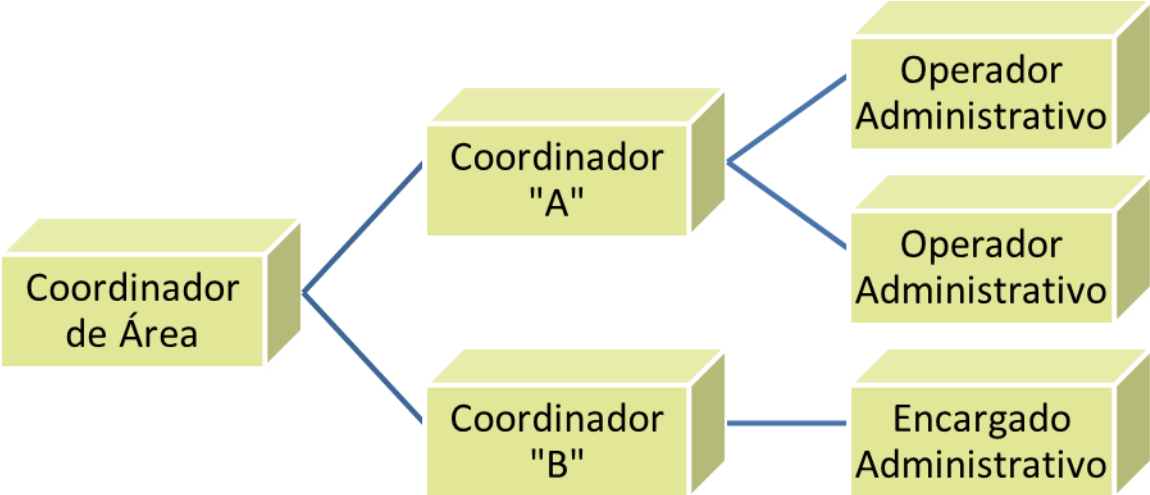
**Artículo 5.** Se ordena a la Secretaria del H. Ayuntamiento una vez aprobado el presente reglamento realice los trámites correspondientes para su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado de Guanajuato.

## **FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

La Oficina de Atención Ciudadana tiene a su cargo lo siguiente:

- Coordinar en forma intermunicipal la atención, solución, gestión y orientación a las demandas ciudadanas, garantizando una atención amable y cordial sin más límites que en su caso la consideración del Presidente Municipal, y lo impuesto por la ley e interés público.
- Coordinar la atención de la ciudadanía que acude ante el Presidente Municipal, a fin de gestionar apoyo a través de la dependencia o entidad que corresponda.
- Dar puntual seguimiento a los asuntos que para su atención se han canalizado y emitir un informe.
- Acompañar al Presidente Municipal en sus giras de trabajo y audiencias públicas con el propósito de dar seguimiento a las demandas de la ciudadanía.
- Procesar y controlar la documentación relativa a la atención ciudadana y audiencia pública que recibe el Presidente Municipal, a través de un sistema de gestión documental automatizado y las demás que se establezcan en otras disposiciones legales o le encomiende el Presidente.

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**



## 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)



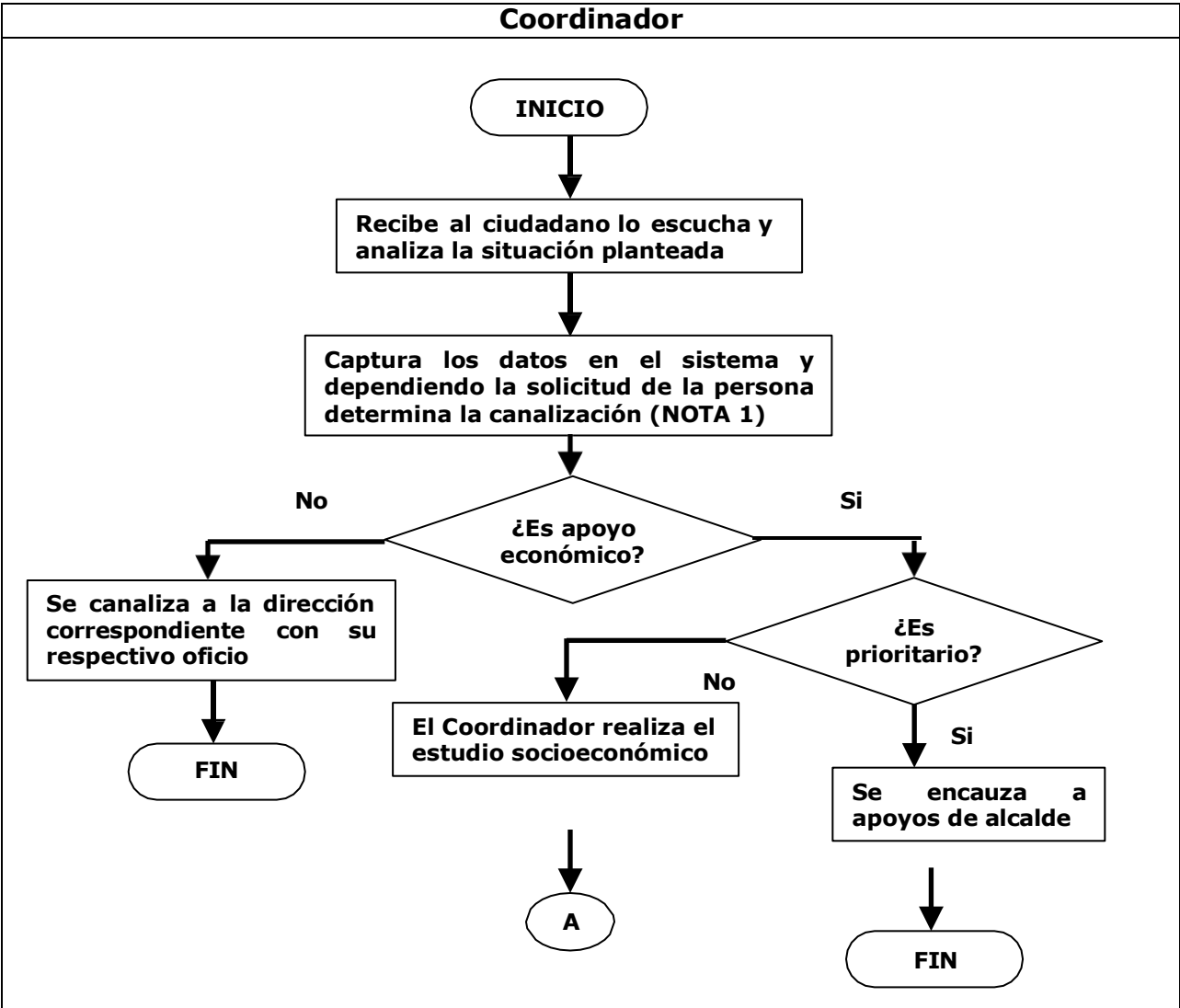
<b>AREA:</b>	<i>Coordinación de Atención ciudadana</i>		
<b>TITULO DEL PUESTO:</b>	<i>Coordinador de Área</i>		
<b>PROPOSITO GENERAL</b>			
Atender de manera eficiente, eficaz, oportuna y con un trato amable a todos y cada uno de los ciudadanos que acudan a realizar una petición.			
<b>PERFIL DEL PUESTO</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>			

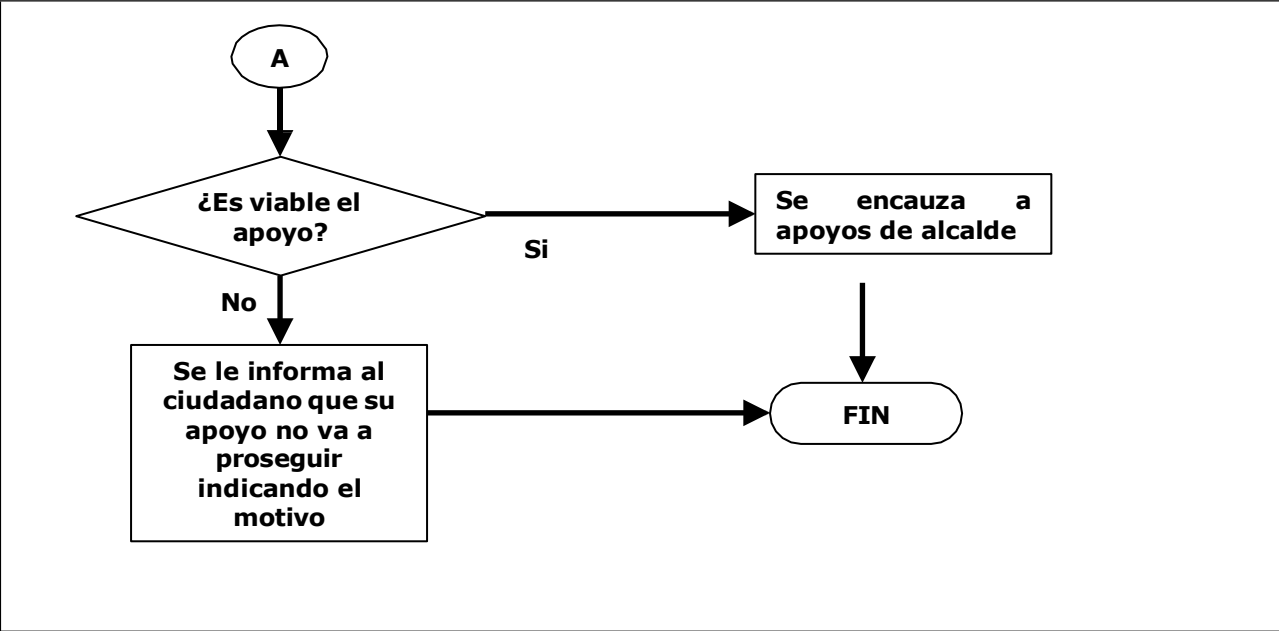
- Revisar la correcta actualización de las bases de datos;
- Actualizar el Manual de Procedimientos;
- Verificar que se lleve a cabo el correcto uso del Reglamento de la Coordinación;
- Realizar un reporte mensual de las actividades realizadas en la coordinación.
- Revisar diariamente la bitácora de solicitudes para dar seguimiento.
- Realizar la aplicación de estudios socioeconómicos e interpretación de los mismos.
- Realizar la medición de los parámetros mensualmente para su vaciado en sistema.
- Realizar una junta mensual para dar a conocer el desempeño mostrado durante el periodo.
- Elaborar y/o actualizar las estrategias a seguir para el cumplimiento de los objetivos.

**CONTACTOS INTERPERSONALES**

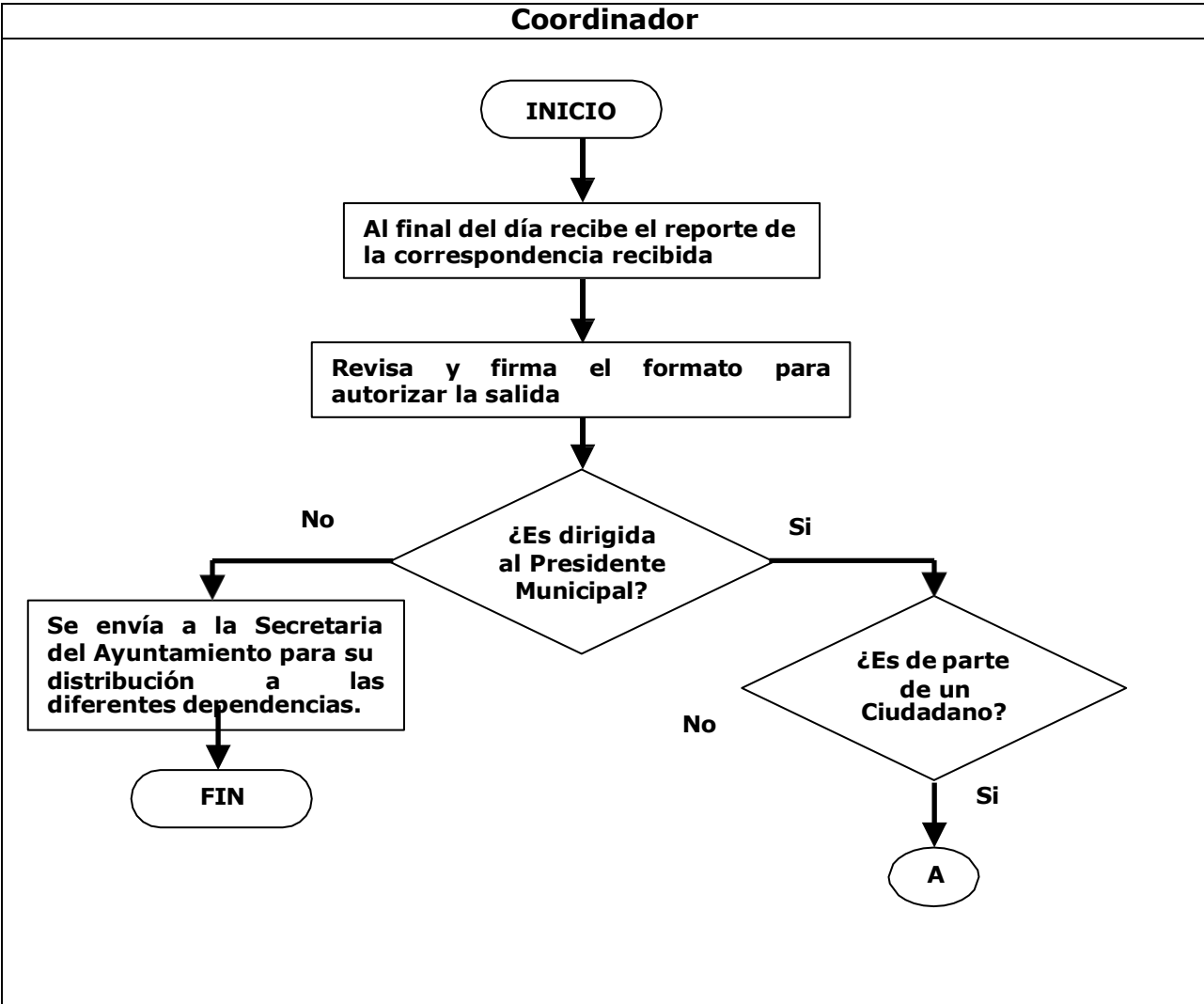
CONTACTO:	PARA QUE:		PERIODICIDAD
	QUE DOY	QUE RECIBO	
Ciudadano	Atención	Petición	Diario
Dependencias Municipales	Canalización de solicitudes escritas	Seguimiento	Diario

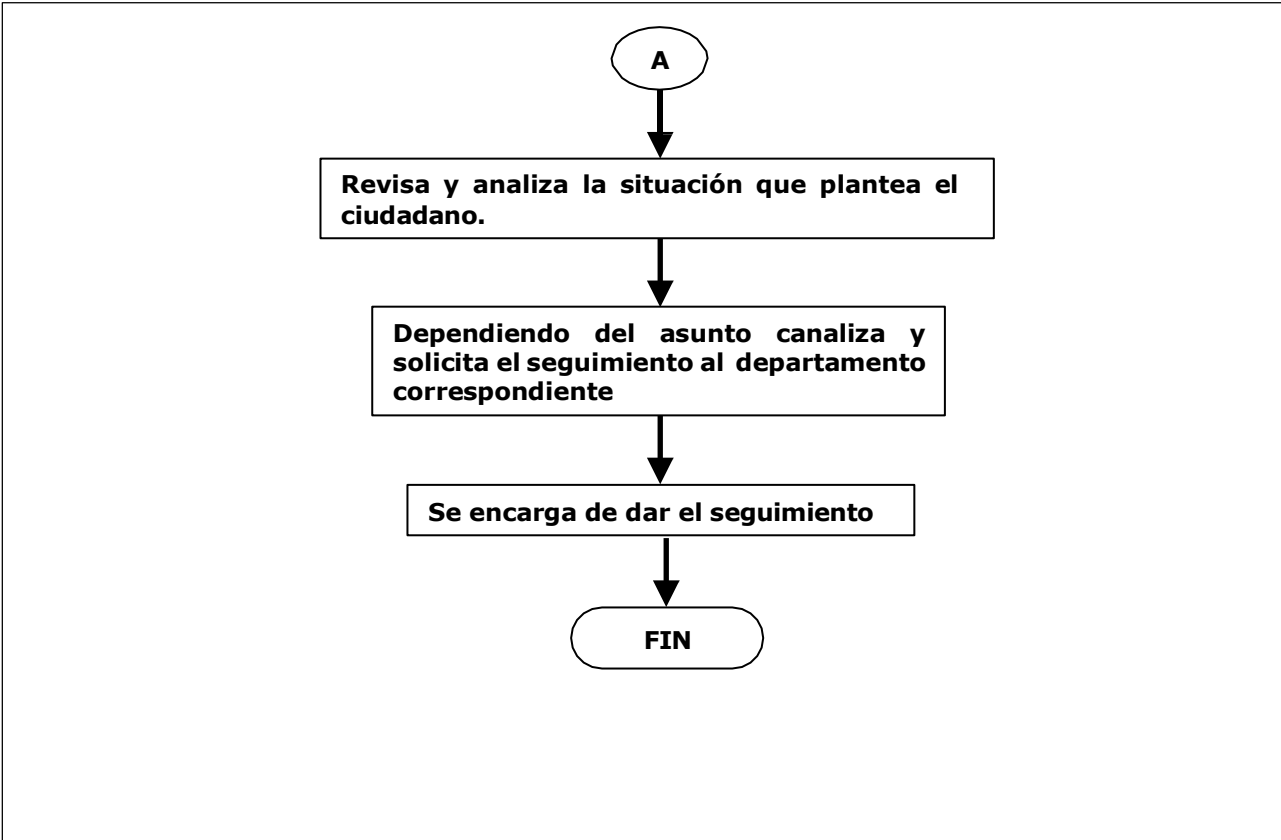
<b>DIAGRAMA DE PROCESO 1</b>		AC-CR-001
Área:	<b>Coordinación de Atención Ciudadana</b>	
Proceso:	<b>Atención al Ciudadano (Recepción y seguimiento a peticiones ciudadanas verbales)</b>	
Encargado:	<b>Coordinador de Área</b>	
Objetivo:	<b>Brindar una correcta y amable atención a todos los ciudadanos que así lo soliciten.</b>	





<b>DIAGRAMA DE PROCESO 2</b>		AC-CR-002
Área:	<b>Coordinación de Atención Ciudadana</b>	
Proceso:	<b>Revisión de documentación recibida en Oficialía de Partes</b>	
Encargado:	<b>Coordinador</b>	
Objetivo:	<b>Redirigir la documentación recibida, verificar la captura y la correcta entrega.</b>	





### DESCRIPCION DE PUESTO (COORDINADOR "A" )

<b>AREA:</b>	<i>Coordinación de Atención ciudadana</i>		
<b>TITULO DEL PUESTO:</b>	<i>Coordinador "A"</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 solicitar información, gestión de apoyo, etc.			
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>			
EDAD	18 - 40 años	SEXO	Indistinto
ESCOLARIDAD MINIMA	Preparatoria, carrera técnica		
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, conocimiento en bases de datos, conducir vehículo, entre otros.		
ACTITUDES:	Capaz, confiable, respetuoso, empata, organizado, amable, cordial, etc.		
<b>FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención al Ciudadano;</li> <li>▪ Recepción, captura y entrega de correspondencia de oficialía de partes;</li> <li>▪ Captura y seguimiento de peticiones</li> <li>▪ Procesamiento y registro de datos para la elaboración del reporte de Matrices de Indicadores al Coordinador de Área.</li> </ul>			

<b>CONTACTOS INTERPERSONALES</b>			
<b>CONTACTO:</b>	<b>PARA QUE:</b>		<b>PERIODICIDAD</b>
	<b>QUE DOY</b>	<b>QUE RECIBO</b>	
Ciudadano	Atención e información	Solicitud de información	Diario
Ciudadano, dependencias, entre otros.	Acuse de recibo con sello	Documentación	Diario

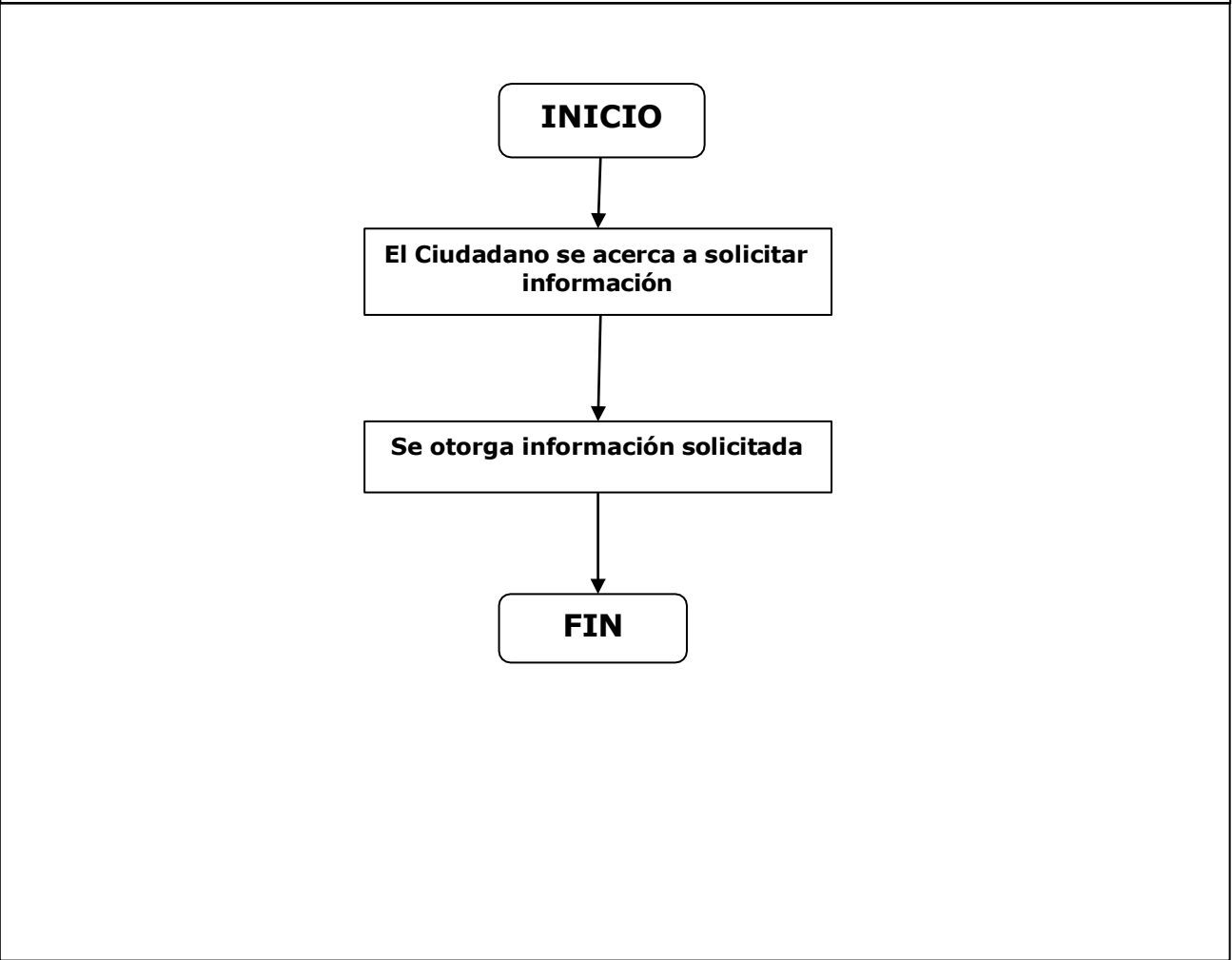


<b>AREA:</b>	<i>Coordinación de Atención ciudadana</i>		
<b>TITULO DEL PUESTO:</b>	<i>Coordinador "B"</i>		
<b>PROPOSITO GENERAL</b>			
Atender de manera eficiente, eficaz, oportuna y con un trato amable a todos y cada uno de los ciudadanos que acudan a solicitar información, gestión de apoyo, etc.			
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>			
EDAD	18 - 40 años	SEXO	Indistinto
ESCOLARIDAD MINIMA	Preparatoria, carrera técnica		
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, conocimiento en bases de datos, conducir vehículo, entre otros.		
ACTITUDES:	Capaz, confiable, respetuoso, empata, organizado, amable, cordial, etc.		
<b>FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención al Ciudadano;</li> <li>▪ Recepción, captura y entrega de correspondencia de oficialía de partes;</li> <li>▪ Captura y seguimiento de peticiones</li> </ul>			

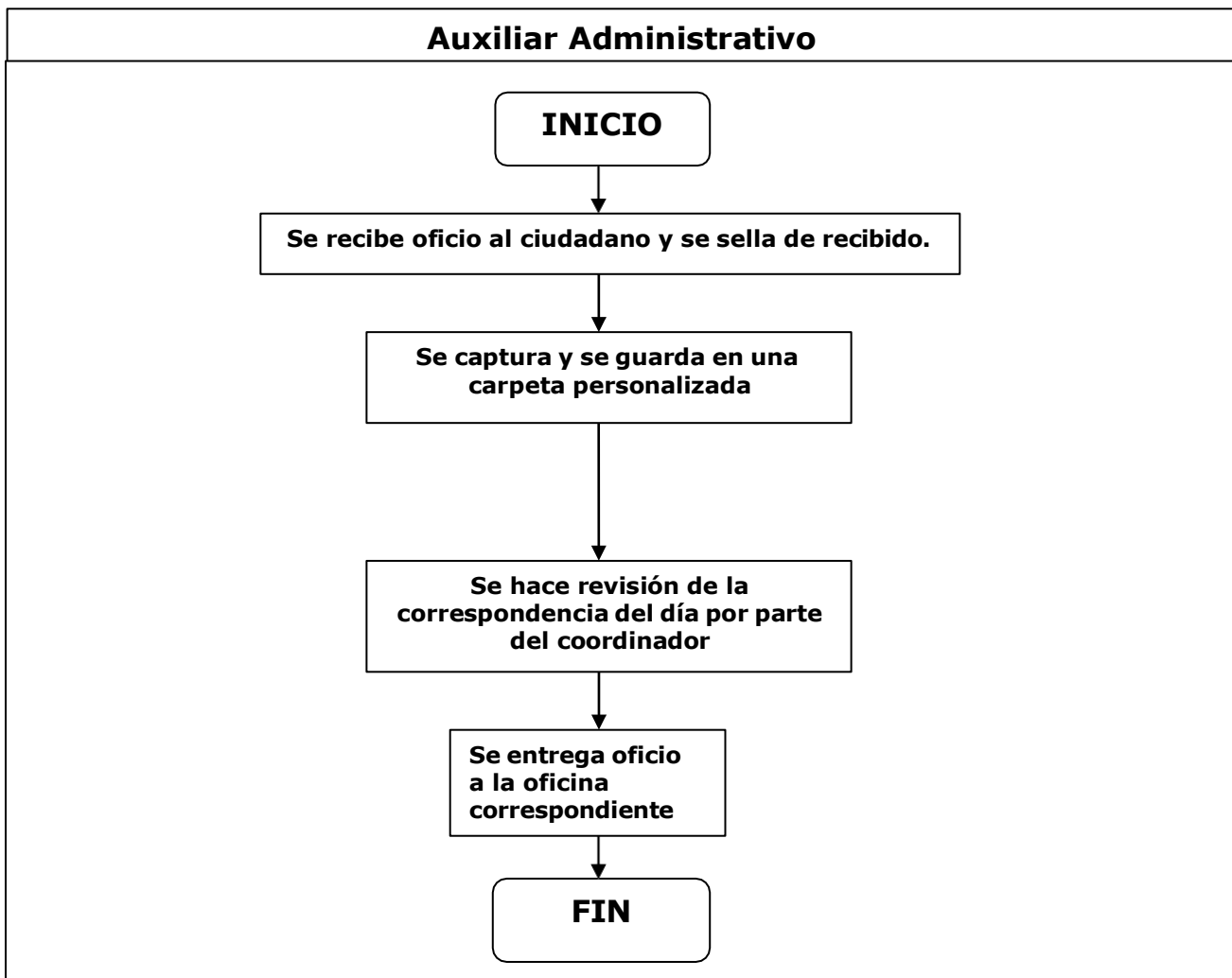
<b>CONTACTOS INTERPERSONALES</b>			
<b>CONTACTO:</b>	<b>PARA QUE:</b>		<b>PERIODICIDAD</b>
	<b>QUE DOY</b>	<b>QUE RECIBO</b>	
Ciudadano	Atención e información	Solicitud de información	Diario
Ciudadano, dependencias, entre otros.	Acuse de recibo con sello	Documentación	Diario

<b>DIAGRAMA DE PROCESO 1</b>		AC-EA-001
Área:	<b>Coordinación de Atención Ciudadana</b>	
Proceso:	<b>Atención al Ciudadano</b>	
Encargado:	<b>Coordinador "A" o "B", Operador Administrativo, Encargado Administrativo</b>	
Objetivo:	<b>Brindar la información u orientación al ciudadano</b>	

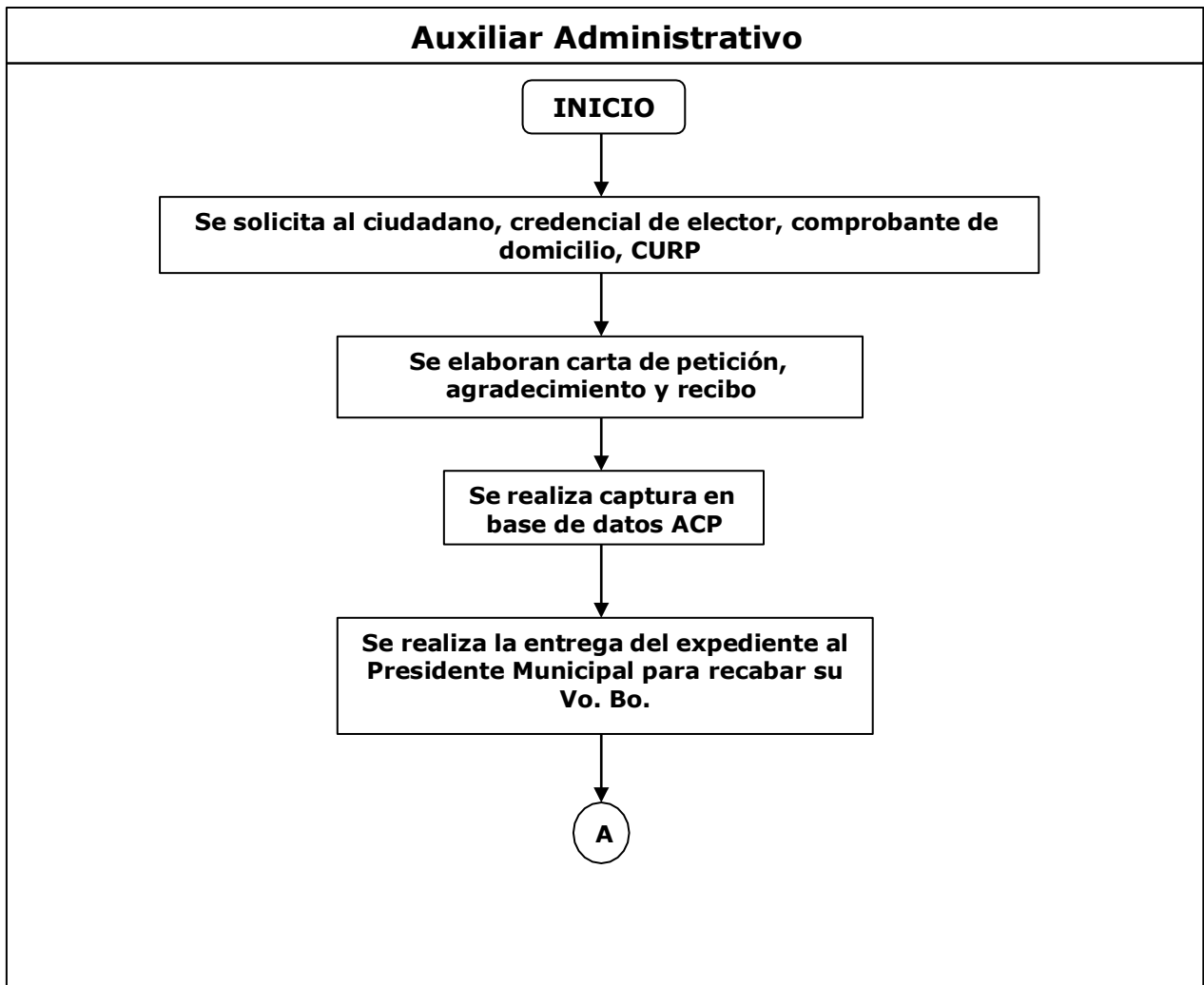
**Auxiliar Administrativo**

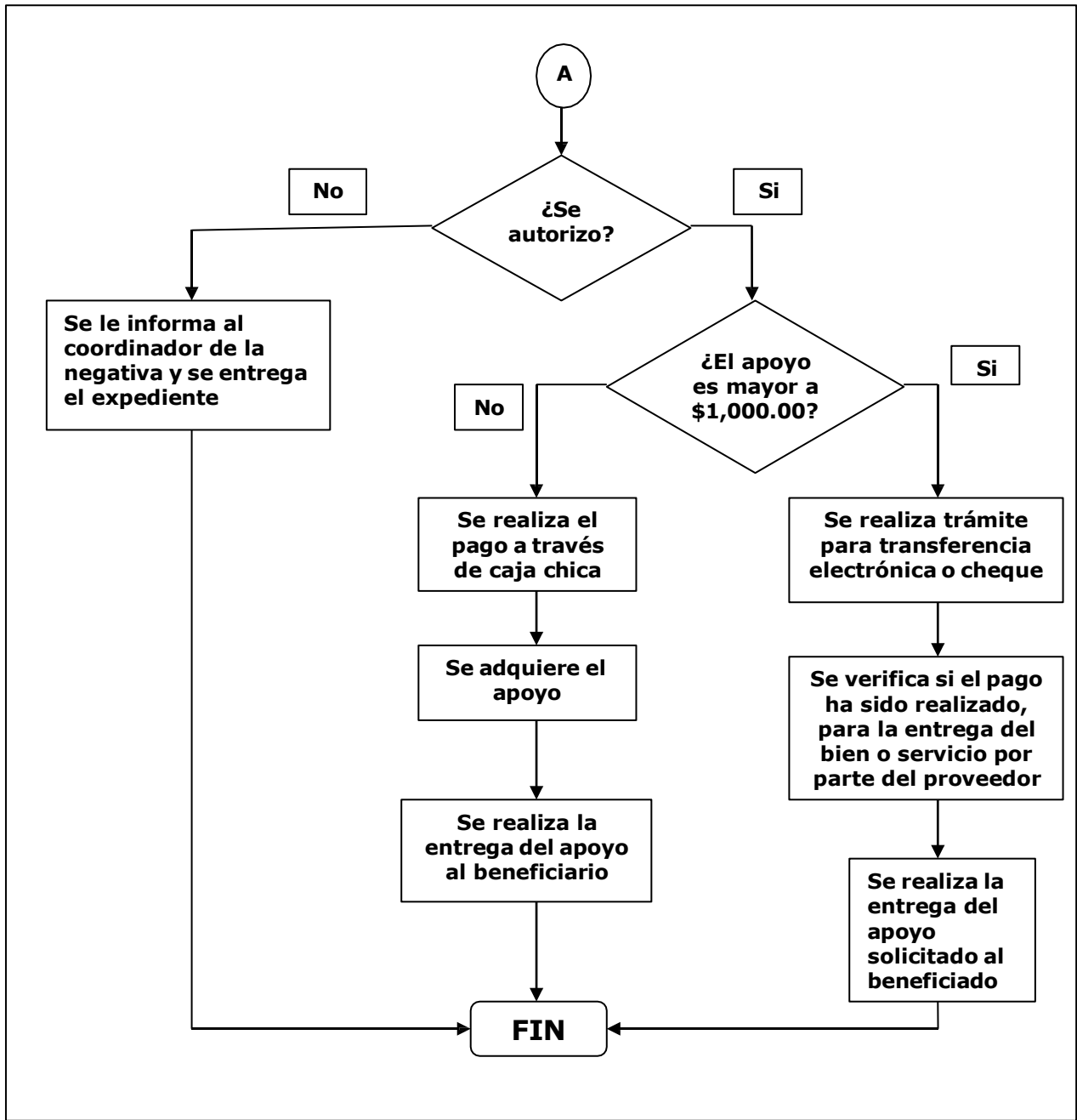


<b>DIAGRAMA DE PROCESO 2</b>		AC-EA-002
<b>Área:</b>	<b>Coordinación de Atención Ciudadana</b>	
<b>Proceso:</b>	<b>Oficialía de Partes</b>	
<b>Encargado:</b>	<b>Coordinador "A" o "B"</b>	
<b>Objetivo:</b>	<b>Recibir las peticiones que van dirigidas al Presidente Municipal y/u otro departamento</b>	



<b>DIAGRAMA DE PROCESO 3</b>		AC-EA-003
<b>Área:</b>	<b>Coordinación de Atención Ciudadana</b>	
<b>Proceso:</b>	<b>Captura y Seguimiento de Peticiones</b>	
<b>Encargado:</b>	<b>Coordinador "A" o "B"</b>	
<b>Objetivo:</b>	<b>Dar el seguimiento a toda petición verbal recibida por el ciudadano, hasta que se le da una respuesta</b>	





### DESCRIPCION DE PUESTO (OPERADOR ADMINISTRATIVO)

<b>AREA:</b>	<i>Coordinación de Atención ciudadana</i>		
<b>TITULO DEL PUESTO:</b>	<i>Operador Administrativo</i>		
<b>PROPOSITO GENERAL</b>			
Realizar las investigaciones del antes y después derivadas de cada una de las peticiones de apoyo.			
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>			
EDAD	18 - 40 años	SEXO	Indistinto
ESCOLARIDAD MINIMA	Preparatoria, carrera técnica		
ESTADO CIVIL	Indistinto	EXPERIENCIA	1 año
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, conocimiento en bases de datos, conducir vehículo, conocimiento de las comunidades del Municipio y en trabajo social, entre otras.		
ACTITUDES:	Capaz, confiable, respetuoso, empata, organizado, amable, cordial, etc.		
<b>FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Elaboración de estudios socioeconómicos;</li><li>▪ Seguimiento a la utilización de los apoyos otorgados;</li><li>▪ Apoyo en la atención al ciudadano;</li><li>▪ Apoyo en la captura de información.</li></ul>			

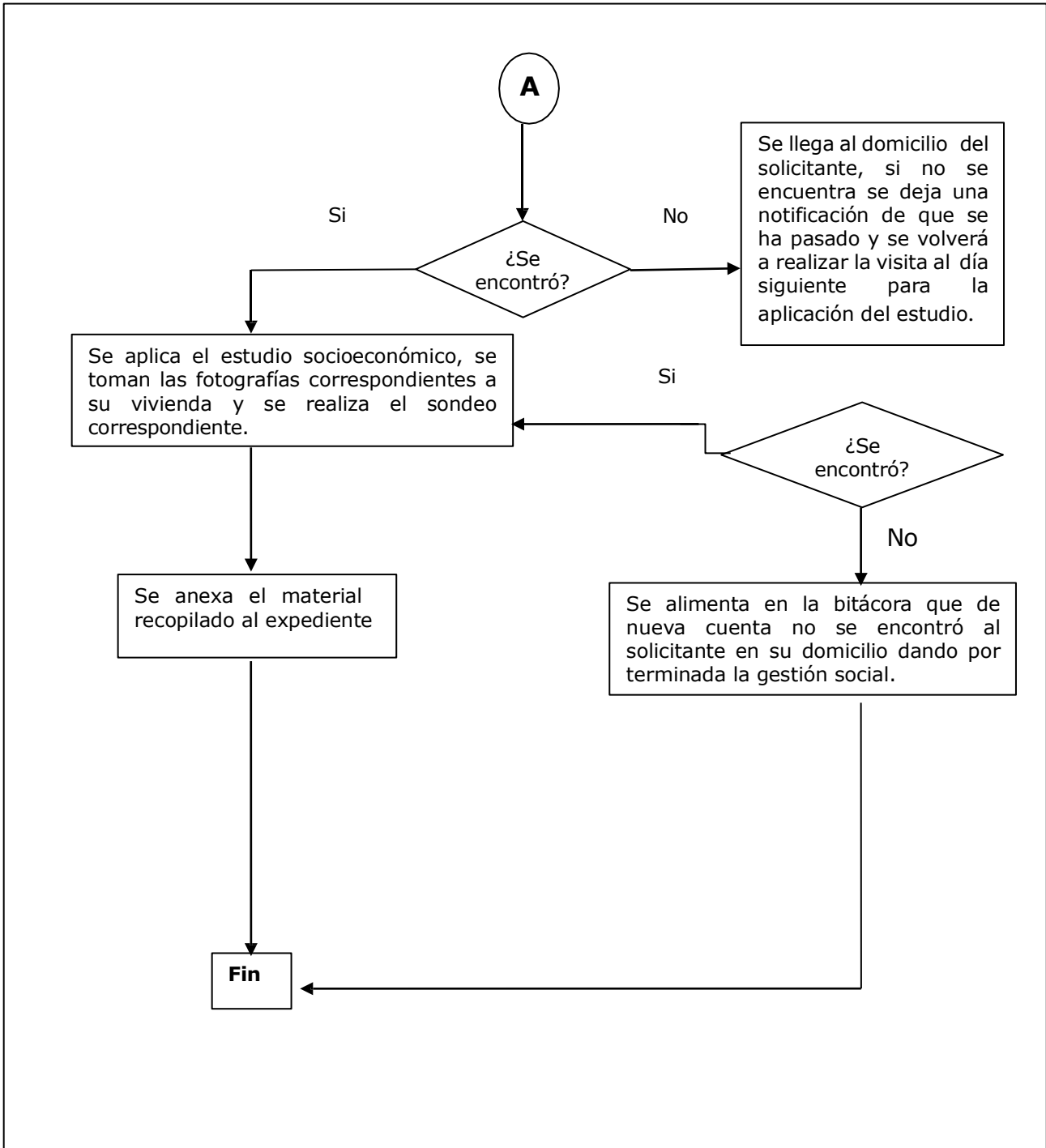
<b>CONTACTOS INTERPERSONALES</b>			
<b>CONTACTO:</b>	<b>PARA QUE:</b>		<b>PERIODICIDAD</b>
	<b>QUE DOY</b>	<b>QUE RECIBO</b>	
Solicitante	Visita/entrevista	Información	Diario
Ciudadano	Atención, asesoría e información	Solicitud de información	Diario
Ciudadano, dependencias, entre otros.	Acuse de recibo con sello	Documentación	Diario



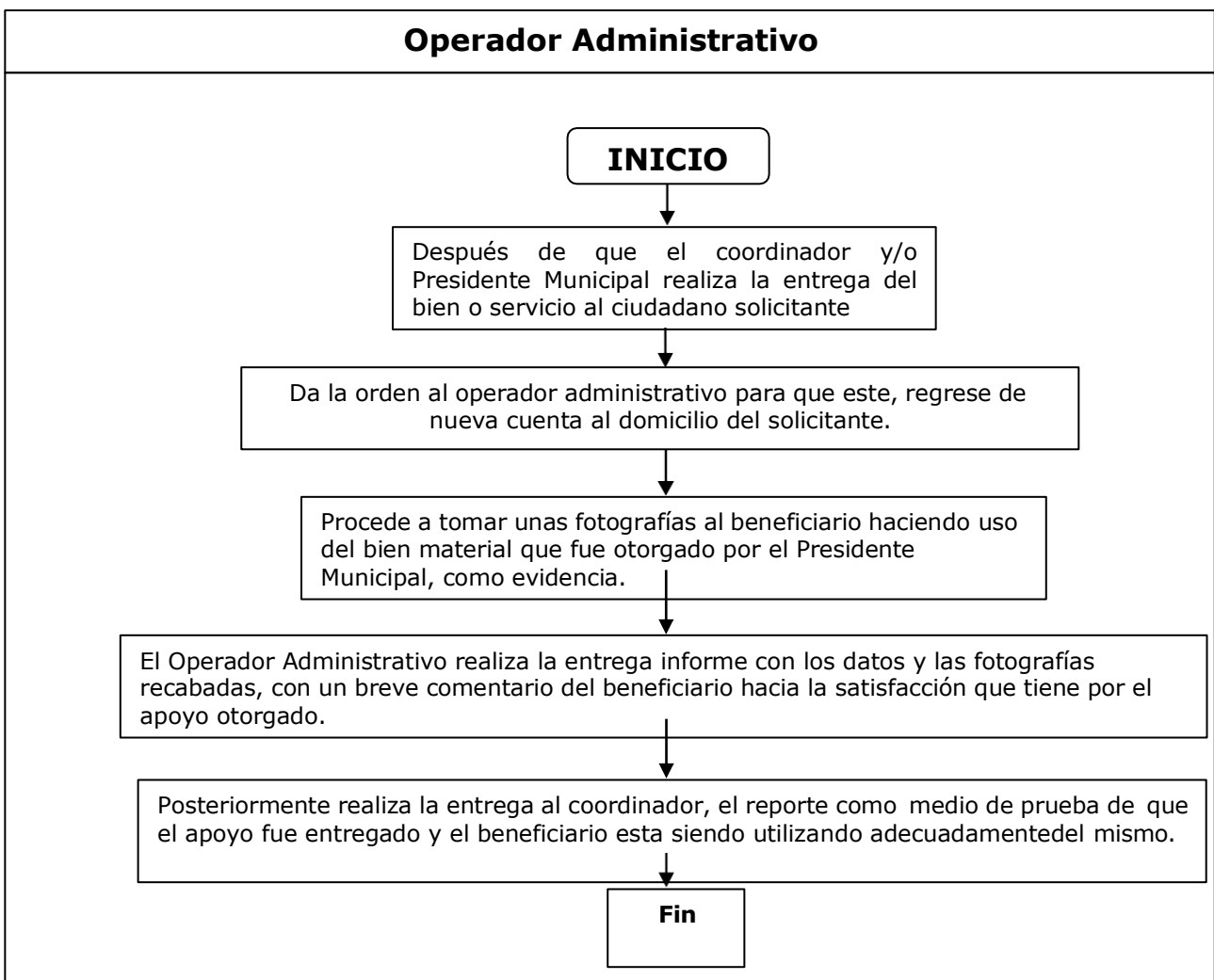
<b>DIAGRAMA DE PROCESO 1</b>	
<b>Área:</b>	<b>Coordinación de Atención Ciudadana</b>
<b>Proceso:</b>	<b>Elaboración de estudios socioeconómicos</b>
<b>Encargado:</b>	<b>Coordinador de Área, Operador Administrativo</b>
<b>Objetivo:</b>	<b>Agilizar el proceso de gestión de un apoyo solicitado por algún ciudadano.</b>

AC-GS-001

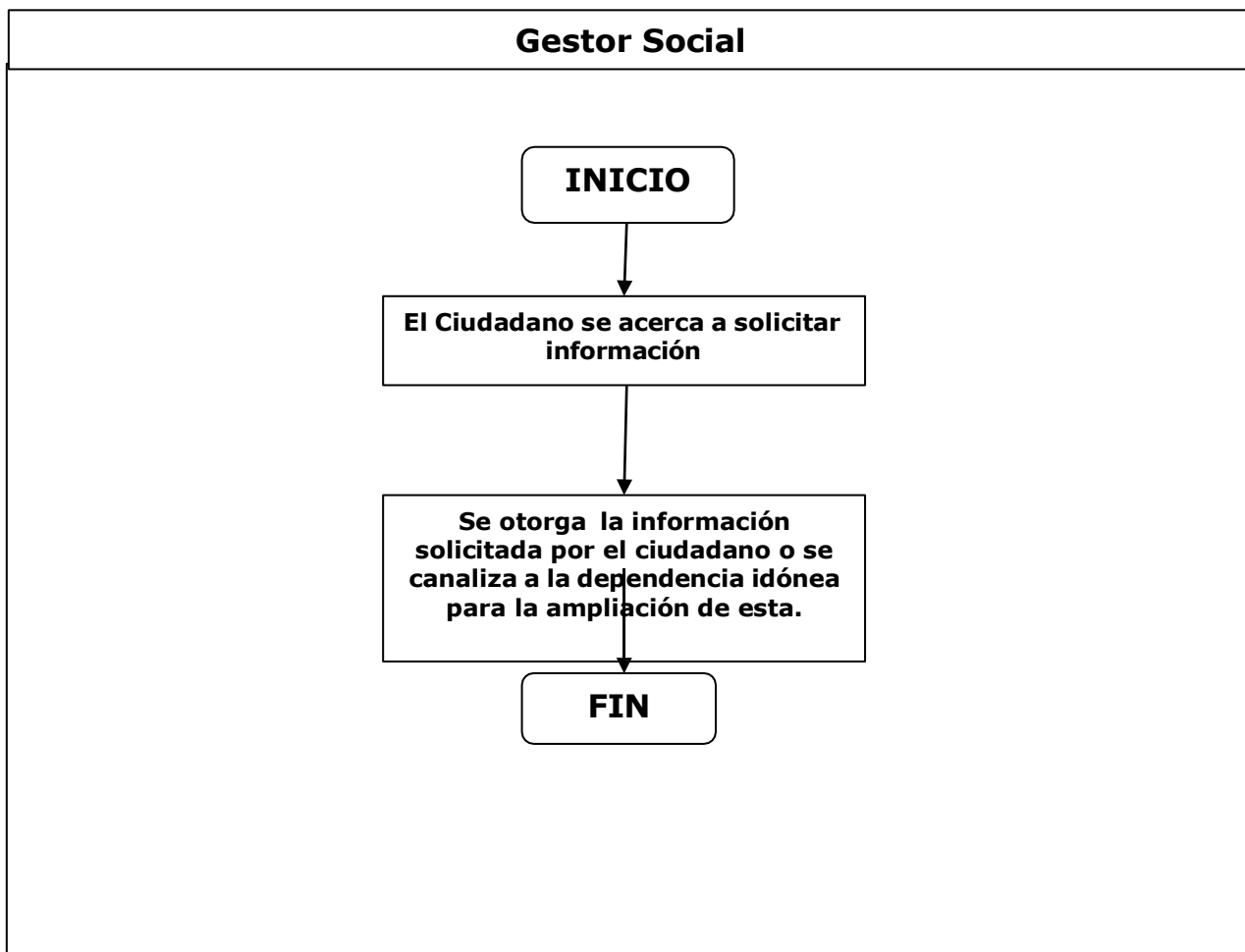




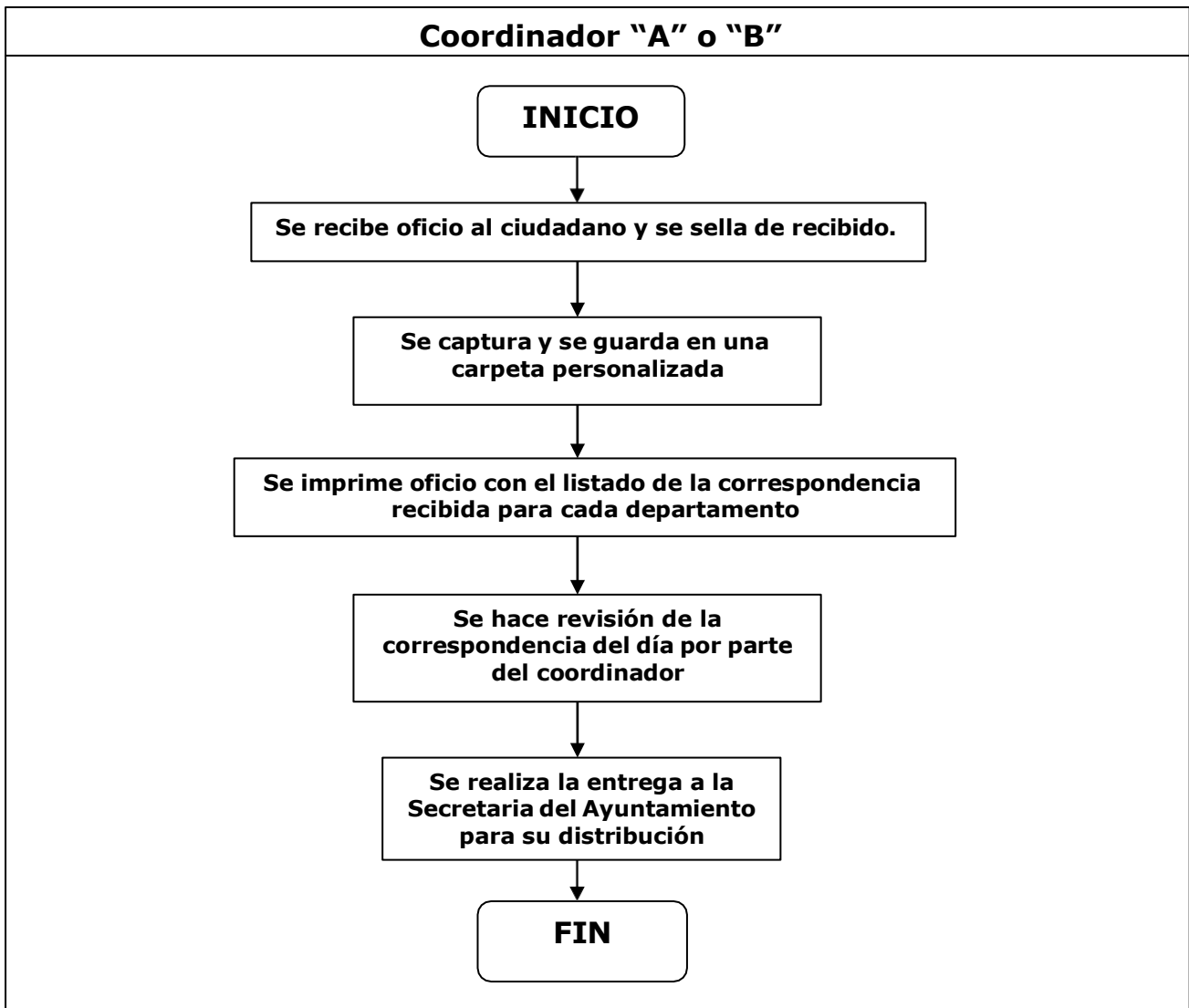
<b>DIAGRAMA DE PROCESO 2</b>		AC-GS-002
<b>Área:</b>	<b>Coordinación de Atención Ciudadana</b>	
<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento a la utilización de apoyos otorgados</b>	
<b>Encargado:</b>	<b>Operador Administrativo</b>	
<b>Objetivo:</b>	<b>Contar con las fotografías necesarias para dar a conocer que el apoyo solicitado por algún ciudadano fue otorgado y esta asiendo uso del mismo.</b>	



<b>DIAGRAMA DE PROCESO 3</b>		AC-GS-003
Área:	<b>Coordinación de Atención Ciudadana</b>	
Proceso:	<b>Atención al Ciudadano</b>	
Encargado:	<b>Coordinador de Área, Coordinador "A" o "B", Operador Administrativo, Encargado Administrativo.</b>	
Objetivo:	<b>Dar la información u orientación al ciudadano</b>	



<b>DIAGRAMA DE PROCESO 4</b>		AC-GS-004
<b>Área:</b>	<b>Coordinación de Atención Ciudadana</b>	
<b>Proceso:</b>	<b>Oficialía de Partes</b>	
<b>Encargado:</b>	<b>Coordinador "A" o "B"</b>	
<b>Objetivo:</b>	<b>Recibir a las peticiones que van dirigidas al Presidente Municipal y/u otro departamento</b>	



<b>AREA:</b>	<i>Coordinación de Atención ciudadana</i>		
<b>TITULO DEL PUESTO:</b>	<i>Encargado Administrativo</i>		
<b>PROPOSITO GENERAL</b>			
Brindar la orientación necesaria al ciudadano respecto a la dependencia a dirigirse de acuerdo a su solicitud, así como indicar la ubicación física de esta.			
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>			
EDAD	20 - 45 años	SEXO	Indistinto
ESCOLARIDAD MINIMA	18-30 años		
ESTADO CIVIL	Indistinto	EXPERIENCIA	No necesaria
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, conocimiento de la funión en general de las áreas		
ACTITUDES			
<b>FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Brindar la bienvenida a la ciudadanía.</li> </ul>			
<b>CONTACTOS INTERPERSONALES</b>			
CONTACTO:	QUE DOY	PARA QUE: QUE RECIBO	PERIODICIDAD

Ciudadano	Atención	Petición	Diario
Dependencias Municipales	Canalización de solicitudes escritas	Seguimiento	Diario

## REFERENCIAS PARA LA INTERPRETACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

En el presente manual se encontrarán palabras y términos de carácter técnico, que por su significado o grado de especialización requieren de mayor información para hacer más accesible la consulta del mismo.

A continuación se definen los términos de mayor utilidad para el correcto entendimiento de éste manual de procesos.

**Propósito:** Descripción precisa de la manera en que se encarga el departamento de brindar el mejor servicio a la ciudadanía.

**Alcance:** Es el límite o hasta donde llegan tus funciones y/o con que otros departamentos se involucran.

**Filosofía:** Es un pensamiento que estimula para brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

**Estructura Organizacional:** Es la representación grafica de la estructura formal de la organización, que muestra las interrelaciones y los niveles jerárquicos de cada puesto.

**Descripción de puesto:** Formato que contiene la descripción genérica de un puesto, su perfil, las funciones y/o actividades que debe desarrollar y sus relaciones interpersonales con el fin de cumplir con los requisitos indispensables para su eficaz desempeño.



**Diagrama de Proceso:** Representación gráfica de la secuencia de pasos necesarios para la realización de una función específica, donde además se muestran las áreas administrativas o los puestos que intervienen en la realización de cada actividad descrita.

**Oficio de Liberación:** Es el documento que respalda el acto de entrega del manual de procesos ante la Dirección General, mismo que deberá ser firmado por la parte que expide (Dirección de Servicios Administrativos-Oficialía Mayor) y por la que recibe dicho documento (Dirección General). Con ello, el Director General adquiere el compromiso de mantener actualizado el manual, así como llevar un control de los cambios en el mismo y comunicarlos a la Dirección de Servicios Administrativos-Oficialía Mayor a fin de mantener un documento actualizado.

**Anexos:** Información relevante y complementaria que incrementará la utilidad del manual de procesos.

## SIMBOLOGIA

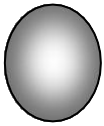
Símbolos utilizados en el Diagrama de Flujo de Proceso:



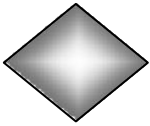
**Límite (inicio o final):** Indica el principio y el final del proceso.



**Operación:** Identifica una actividad o tarea en el proceso. Por lo general lleva escrito en el interior el nombre de la actividad.



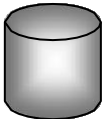
**Inspección:** Identifica o evalúa la calidad del resultado o para obtener autorización para continuar.



**Decisión:** Designa un punto de decisión o de división del proceso. Se debe anotar la cuestión de decisión, por ejemplo: Sí o No.



**Documento:** Indica que el resultado de una actividad se registra por medio impreso.



**Base de datos:** Identifica cuando la salida de una actividad se almacena en un medio electrónico.



**Conector:** indican que la salida de un trámite o proceso representa la entrada para otro trámite o proceso (generalmente los conectores representarán un proceso de soporte).