



DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ADMINISTRACIÓN
MUNICIPAL
2013-2015

HAT-MP-ATC-001

REVISIÓN: 1
DÍA MES AÑO
00 00 0000

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DE LA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.



DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ADMINISTRACIÓN
MUNICIPAL
2013-2015

HAT-MP-ATC-001

REVISIÓN: 1
DÍA MES AÑO
00 00 0000

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	03
2. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO.....	04
3. ALCANCE GENERAL	04
4. REVISIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	04
5. REFERENCIAS.....	05
6. PROCEDIMIENTOS	06
6.1 PROCEDIMIENTO DE PROGRAMAS MUNICIPALES	06
6.1.1 PROPÓSITO	
6.1.2 ALCANCE	
6.1.3 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	
6.1.4 FLUJOGRAMA	
6.2 PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN Y PROGRAMAS FEDERALES	10
6.2.1 PROPÓSITO	
6.2.2 ALCANCE	
6.2.3 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	
6.2.4 FLUJOGRAMA	
6.3 PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO ADMINISTRATIVO.....	13
6.3.1 PROPÓSITO	
6.3.2 ALCANCE	
6.3.3 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	
6.3.4 FLUJOGRAMA	
7. GLOSARIO.....	15

REVISIÓN: 1
DÍA MES AÑO
00 00 0000

1. INTRODUCCIÓN

El presente manual de procedimientos es un instrumento que facilita la operación y fomenta la transparencia de la **Dirección de Atención Ciudadana**; en él, se identifican las responsabilidades de las operaciones así como sus procedimientos; lo que permitirá una mejor comprensión y aplicación de la dirección por sus participantes; además, contribuye a su mejora continua.

La dirección presenta el siguiente manual de procedimientos, describiendo el desarrollo de sus actividades. Su utilidad práctica, consiste en que permite conocer de forma detallada y secuencial, la manera en que se llevan a cabo las tareas y actividades que tienen asignados; con la finalidad de cumplir eficiente y eficazmente los objetivos y funciones correspondientes.

En la elaboración de este manual de procedimientos han participado diferentes áreas, tales como subdirecciones, coordinaciones, jefaturas y otras dependencias públicas que conllevan a la identificación de las responsabilidades, administración de los recursos, realización de los servicios, así como a sus respectivas mediciones, análisis y mejora.

Este documento resume el esfuerzo, dedicación y compromiso de nuestro gobierno por atender las necesidades de nuestros habitantes; por lo que quedará al resguardo de los responsables de la dependencia, los cuales deben revisarlo y actualizarlo con el propósito de mantenerlo vigente.

Aunado a lo anterior este manual, forma parte de uno de los objetivos del Plan Municipal de Desarrollo 2013 – 2015, que busca el crecimiento, participación e igualdad de oportunidades de todos los ciudadanos marginados de la población así como la atención a sus demandas a través de los canales adecuados para su pronta atención y solución.

REVISIÓN: 1
DÍA MES AÑO
00 00 0000

2. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO

En este manual de procedimientos se busca establecer los criterios y controles en las actividades que desempeña la Dirección de Atención Ciudadana, con el principal objetivo de fortalecer y hacer eficiente la respuesta institucional a las solicitudes de los ciudadanos en general y primordialmente a los marginados.

3. ALCANCE GENERAL

Establecer y describir los lineamientos procedimentales, referentes a las operaciones de las diferentes áreas que conforman la Dirección de Atención Ciudadana, para garantizar el debido cumplimiento de los servicios administrativos que se proporcionen a la ciudadanía del Municipio de Tenosique, Tabasco.

4. REVISIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Este documento debe ser revisado como mínimo una vez al año o cada vez que sea requerido por las autoridades correspondientes de las diferentes dependencias. El manual de procedimientos original debe ser resguardo y las copias controladas deben ser distribuidas por la dirección de administración.

5. REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. D.O. 05-II-1917 y sus Reformas.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tabasco. P.O. 5-IV-1919 y sus Reformas.
- Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Tabasco.
- Ley de Fiscalización Superior del Estado de Tabasco.



DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ADMINISTRACIÓN
MUNICIPAL
2013-2015

HAT-MP-ATC-001

REVISIÓN: 1
DÍA MES AÑO
00 00 0000

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental del Estado de Tabasco.
- Ley General de los Pueblos Indígenas.
- Plan Municipal de Desarrollo 2013-2015
- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal.
- Reglamentos Municipales.
- Reglamento del Régimen de Participación Ciudadana del Municipio de Tenosique.

REVISIÓN: 1
DÍA MES AÑO
00 00 0000

6. PROCEDIMIENTOS.

6.1 PROCEDIMIENTO DE PROGRAMAS MUNICIPALES.

6.1.1 Propósito

Que el personal que labore en esta área, guie y atienda adecuadamente a la ciudadanía en general para el favorecimiento de los mismos en relación a los programas municipales de apoyo a la ciudadanía marginada.

6.1.2 Alcance

Este procedimiento está dirigido a la Coordinación de Atención Ciudadana en vinculación con el Gobierno del municipio de Tenosique, Tabasco y Gobiernos Federales para apoyo a la ciudadanía.

6.1.3 Descripción de actividades

6.1.3.1 La secretaria recibe la solicitud para apoyo del usuario y la registra en una Bitácora.

6.1.3.2 La secretaria canaliza la solicitud a trabajo social.

6.1.3.3 La trabajadora social realiza estudio socio-económico al usuario de acuerdo a la solicitud y lo envía a la coordinación.

6.1.3.4 El coordinador de atención ciudadana valora la necesidad de la petición de acuerdo al estudio socio-económico y autoriza o rechaza la petición.

6.1.3.5 Si la petición es rechazada, termina el proceso, si es autorizada, el coordinador canaliza la solicitud autorizada a la Dirección de Administración a través de una orden de servicio.

Nota: la Dirección suministra en especie o del tipo económica al coordinador de atención ciudadana.

HAT-MP-ATC-001

REVISIÓN: 1
DÍA MES AÑO
00 00 0000

6.1.3.6 En caso de ser en especie: el coordinador recibe el suministro.

6.1.3.6.1 Se comunica con el beneficiario para entrega.

6.1.3.6.2 El beneficiario recibe el suministro y firma un “Recibo de tres firmas”

6.1.3.6.3 El coordinador realiza acta de entrega-recepción y archiva.

6.1.3.7 En caso de ser económico: el coordinador notifica al beneficiario del proceso de su recurso y lo canaliza a la Dirección para recibirlo a través de la firma de un recibo.

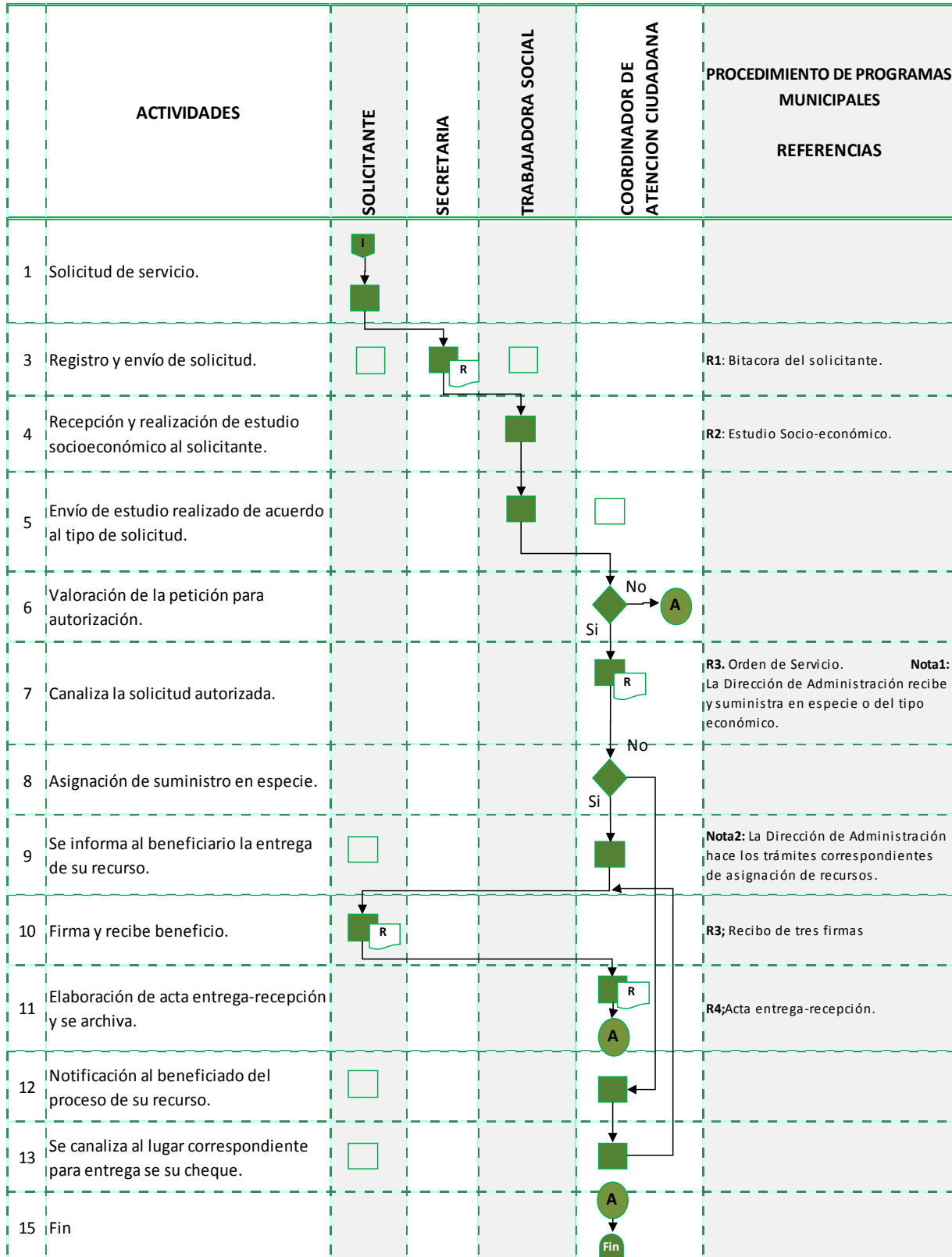
6.1.3.7.1 El coordinador realiza acta de entrega-recepción y archiva.

A continuación se presenta la secuencia de actividades de este procedimiento en el siguiente flujograma.

HAT-MP-ATC-001

REVISIÓN: 1
DÍA MES AÑO
00 00 0000

6.1.4 Flujograma



HAT-MP-ATC-001

REVISIÓN: 1		
DÍA	MES	AÑO
00	00	0000

Simbología.



Inicio



Registro



Conector



Decisión



Resp. de la Actividad



Involucrado



Sentido



Final

HAT-MP-ATC-001

REVISIÓN: 1
DÍA MES AÑO
00 00 0000

6.2 PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN Y PROGRAMAS FEDERALES.

6.2.1 Propósito.

Que el personal que labore en esta área, guie y atienda adecuadamente a la ciudadanía en general para el favorecimiento de los mismos en relación a los programas federales de apoyo a la ciudadanía marginada.

6.2.2 Alcance.

Este procedimiento está dirigido a la Coordinación de Atención Ciudadana en vinculación con el Gobierno del municipio de Tenosique, Tabasco y Gobiernos Federales para apoyo a la ciudadanía.

6.2.3 Descripción de actividades.

6.2.3.1 La secretaria emite la información correspondiente al solicitante para participar en el programa federal de su preferencia Y/O recibe solicitud de apoyo del programa federal para acción de empleo o beneficio social por parte del jefe de sector (solicitante) según sea el caso.

6.2.3.2 La secretaria canaliza la solicitud a los respectivos jefes de departamentos.

6.2.3.3 Los jefes de departamento de los programas correspondientes reciben la solicitud y conjuntan 15 solicitudes, en caso de no tener 15 finaliza el proceso.

6.2.3.4 Las 15 solicitudes se envían a través de una solicitud de ejecución del programa correspondiente hacia la dependencia federal que lo rige.

Nota: La dependencia federal autoriza o rechaza la ejecución del programa de acuerdo a las solicitudes.

6.2.3.5 Si se autorizan las solicitudes del programa correspondiente, el jefe del departamento pone en práctica cada una de las solicitudes recibidas.

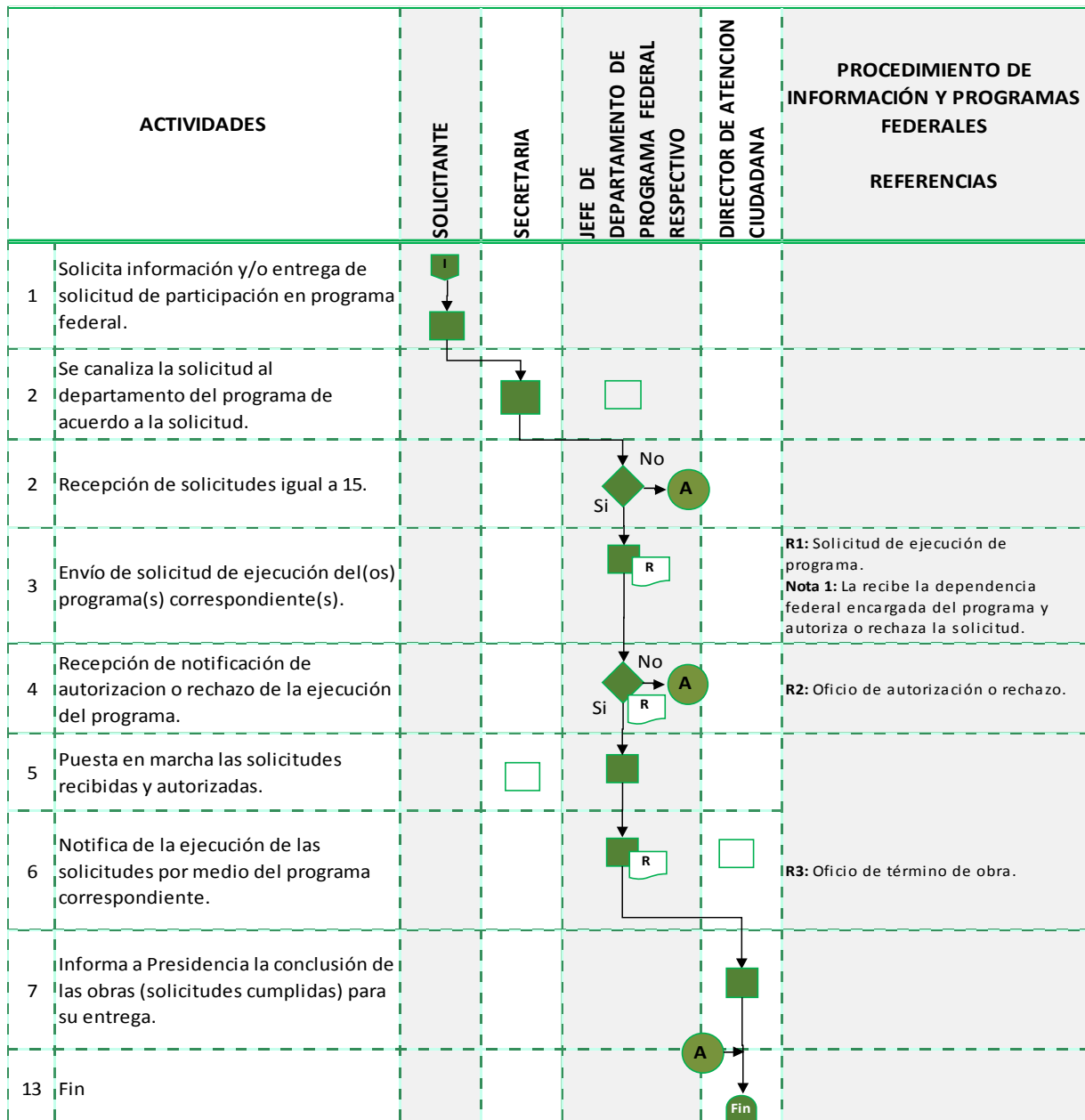
HAT-MP-ATC-001

REVISIÓN: 1
DÍA MES AÑO
00 00 0000

6.2.3.6 El director de atención ciudadana, Informa a la secretaria del presidente cuando la obra está terminada para su entrega y se archiva la constancia de la ejecución del programa.

A continuación se presenta la secuencia de actividades de este procedimiento en el siguiente flujograma.

6.2.4 Flujograma.



HAT-MP-ATC-001

REVISIÓN: 1		
DÍA	MES	AÑO
00	00	0000

Simbología.



Inicio



Registro



Conector



Decisión



Resp. de la Actividad



Involucrado



Sentido



Final

HAT-MP-ATC-001

REVISIÓN: 1
DÍA MES AÑO
00 00 0000

6.3 PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO ADMINISTRATIVO.

6.3.1 Propósito

Elaborar las requisiciones correspondientes de las áreas internas de la Dirección de Atención Ciudadana.

6.3.2 Alcance

Este procedimiento está dirigido a la coordinación y departamento administrativo de la Dirección de Atención Ciudadana.

6.3.3 Descripción de actividades

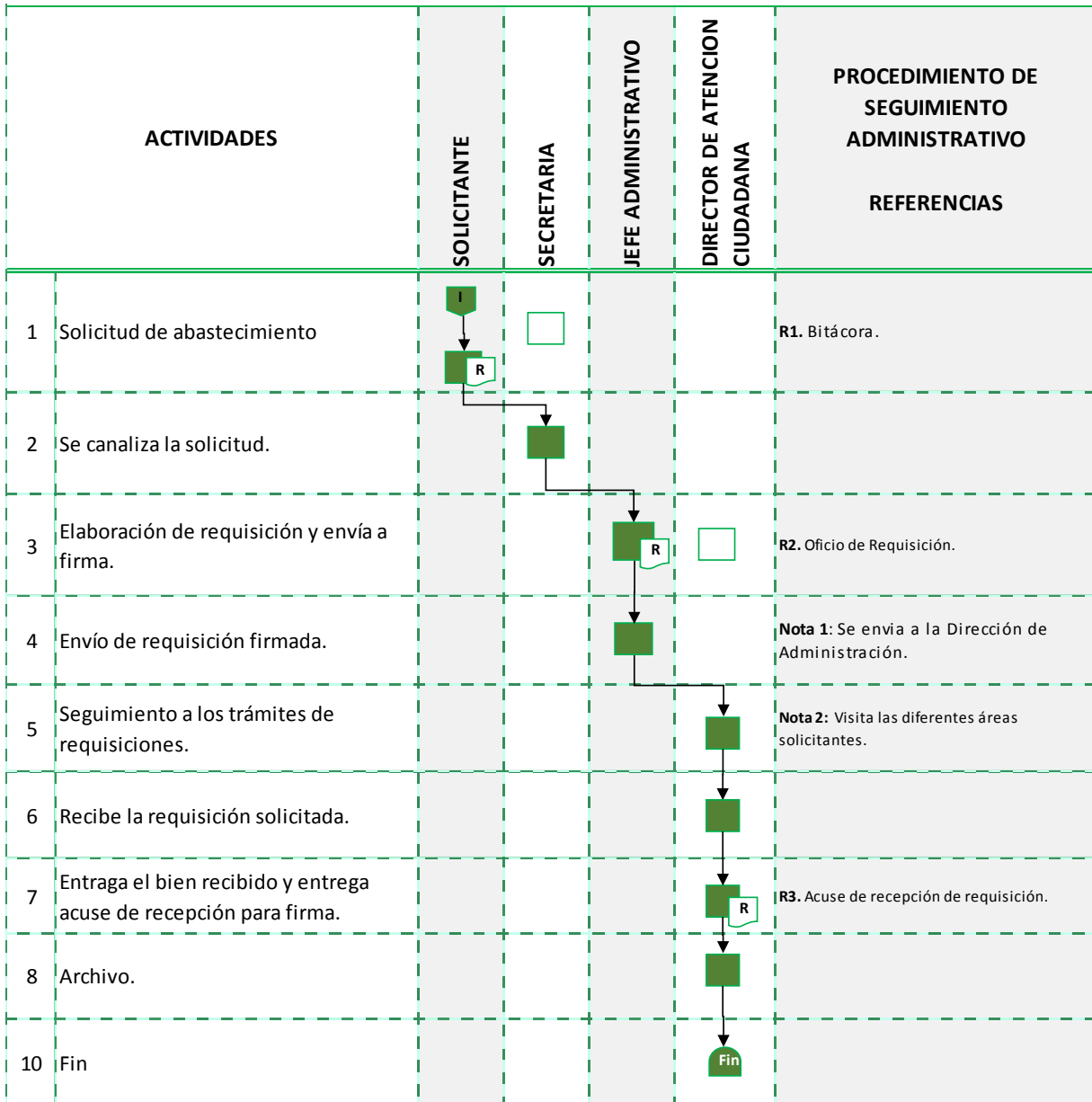
- 6.3.3.1 La secretaria recibe solicitud de abastecimiento por el solicitante y lo registra en una bitácora.
- 6.3.3.2 La secretaria canaliza solicitud al jefe administrativo,
- 6.3.3.3 El jefe del departamento elabora requisición y la pasa a firma del Director de Atención Ciudadana.
- 6.3.3.4 Envía requisición a la Dirección de Administración.
- 6.3.3.5 Da seguimiento a los trámites mediante la visita a las diferentes áreas.
- 6.3.3.6 Entrega el bien solicitado y le firman la requisición de recibido, se archiva.

A continuación se presenta la secuencia de actividades de este procedimiento en el siguiente flujograma.

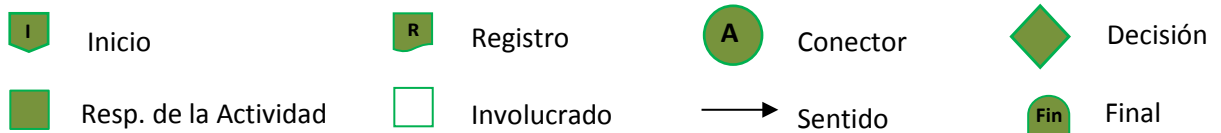
HAT-MP-ATC-001

REVISIÓN: 1		
DÍA	MES	AÑO
00	00	0000

6.3.4 Flujograma



Simbología.



HAT-MP-ATC-001

REVISIÓN: 1
DÍA MES AÑO
00 00 0000

7. GLOSARIO.

Actividad: Capacidad de obrar o de producir un efecto; cualidad o estado de lo que es activo.

Condición: Disposición que establecen las distintas partes en un acuerdo. Ayuda a decidir si se aprueba o no una acción.

Procedimiento: Método o modo de tramitar o ejecutar una cosa; actuación que se sigue mediante trámites judiciales o administrativos.

Proceso: Conjunto de actividades a que se somete una cosa para elaborarla o transformarla.

Requisición: Documento que permite la realización de una solicitud de adquisición de un producto o servicio a nivel interno de una organización. Esta requisición es generada por un sector de la entidad y enviada a otro departamento o área que se encarga de aprobar o rechazar el pedido.

Registro: Documento donde se relacionan ciertos acontecimientos o cosas; especialmente aquellos que deben constar permanentemente de forma oficial.

Solicitud: Documento en el que se solicita formalmente algo.

Solicitante: Persona que solicita o pide una cosa, en especial si lo hace formalmente y siguiendo un procedimiento establecido.

Trámite: Paso que, junto con otros, debe realizarse de forma sucesiva para solucionar un asunto que requiere un proceso.