



**H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE
BACUM, SONORA.**

Manual de Procedimientos.

Atención Ciudadana

Administración 2012-2015

h1/40/60
SSD

Hoja de Firmas

Manual de Procedimientos

Atención Ciudadana

Elaboro

C. Jacquelin Wilson felix
Contraloría

Reviso y Presento

Lic. Gisela Cota Guerrero
Titular del Órgano de Control y
Evaluación Gubernamental

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Aprobado por H. Cabildo en Acta
Constitutiva No. 73 de fecha 20
de Junio de 2014

H. Cabildo



Índice

I. Introducción	4
II. Objetivo del Manual	5
III. Presentación de Procedimientos	6
a) Atención a Demandas (09-DAC-P01)	7
b) Creación de Comités Ciudadanos (09-DAC-P02)	11
c) Recepción y Atención a los Ciudadanos (09-DAC-P03)	17
IV. Bibliografía	21

Introducción

El presente Manual de Procedimiento servirá de instrumento de apoyo en el funcionamiento y mejora institucional. Al recapitular en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones realizadas por la Dirección de Atención Ciudadana, cuidando que estas atiendan la misión del gobierno municipal.

Contempla los procedimientos y diagramas de flujo desarrollados con el propósito de promover el desarrollo administrativo de la dependencia.

Cabe señalar que este documento deberá actualizarse en la medida que se presenten modificaciones en su contenido, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica de la dependencia o en algún otro aspecto que influye en la operatividad del mismo.

II. Objetivo del Manual

Proporcionar a los Servidores Públicos que integran la Dirección de Atención Ciudadana una base documental para una operación consistente y susceptible de mejora.

III. Presentación de Procedimientos

La presentación e integración de los procedimientos del Manual se realizará siguiendo un orden preestablecido por la dependencia. Cada uno de los procedimientos deberá contener los apartados y seguir el siguiente orden:

1. Descripción de Procedimientos
2. Diagrama de Flujo
3. Formatos

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Dependencia: Atención Ciudadana	
Nombre del Procedimiento: Atención a Demandas	
Código del Procedimiento: 09-DAC-P01	Fecha de Emisión:

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO			
Apoyar a la ciudadanía en sus necesidades según las posibilidades de la Dirección y del H. Ayuntamiento de Bécum.			
II. ALCANCE			
El presente procedimiento pretende plasmar los pasos indicados para brindar a la ciudadanía un servicio de calidad en las visitas efectuadas a la dirección.			
III. DEFINICIONES			
IV. REFERENCIAS ESPECIFICAS			
Reglamento interno del H. ayuntamiento de Bécum. Manual de organización del H. ayuntamiento de Bécum.			
V. POLÍTICAS			
VI. FORMATOS E INSTRUCTIVOS			
09-DAC-P01-F01.- Formato de Solicitud de Apoyo 09-DAC-P01-F02.- Formato de Apoyo Recibido			
VII. ANEXOS			
09-DAC-P01-G01: Diagrama de Flujo del Procedimiento de Eventualidades			
VIII. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1	Secretaría	Se llena un formato al ciudadano, donde se especifica la eventualidad y/o problemática.	Solicitud de apoyo.
2	Secretaría	Se elabora un expediente.	Expediente
3	Directora	Se elabora un oficio sobre la necesidad, si se puede resolver en el momento se hace, si esta requiere más tiempo se canaliza a la instancia correspondiente.	Oficio
4	Directora	Se da el seguimiento necesario	
5	Directora Secretaría	Una vez que se tiene una respuesta, se le notifica al ciudadano mediante una llamada se le requiere la presencia del ciudadano en la dirección.	
6	Directora Secretaría	Se llena un formato con el cual ya se cuenta, donde se especifica la gestión realizada y se hace la entrega al ciudadano donde firma de recibido.	Formato de recibido.
7	Secretaria	Se integra al expediente.	

Ente Público: H. Ayuntamiento de BÁCUM

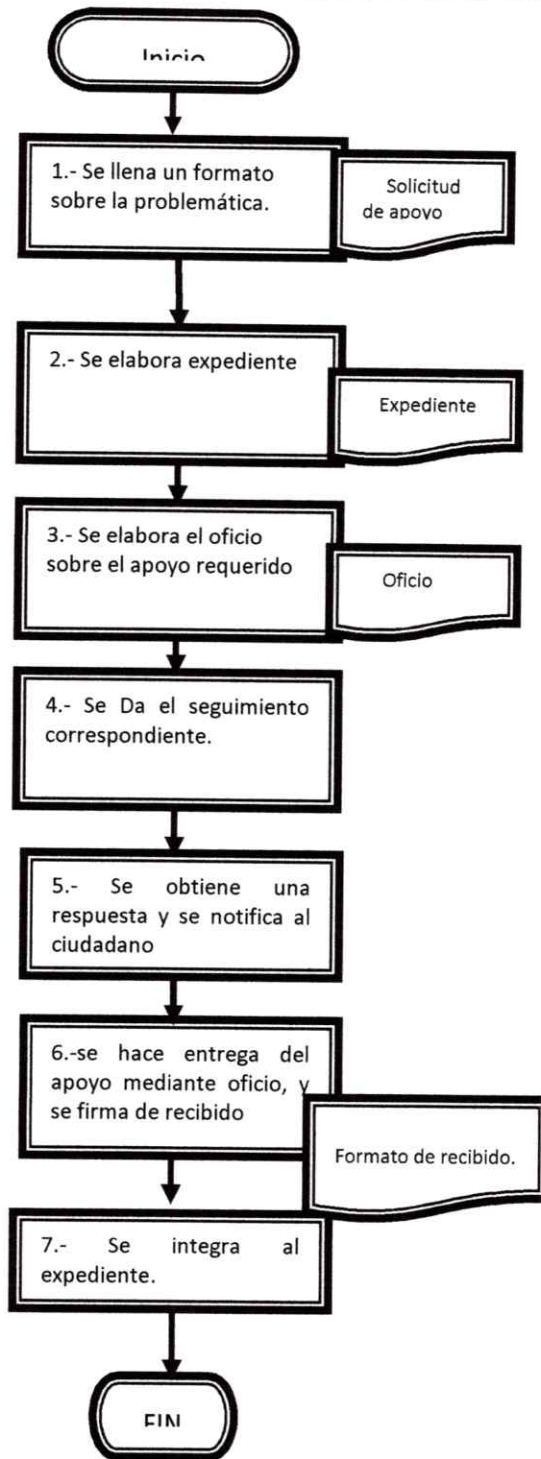
Hoja 1 de 1

Unidad Administrativa: Dirección de Atención Ciudadana

Fecha de Elaboración:

Nombre del Procedimiento: Apoyo ante eventualidades.

Código del Diagrama: 09-DAC-P01-G01



Ente Público: H. Ayuntamiento de BÁCUM	Hoja 1 de 1
Unidad Administrativa: Dirección de Atención Ciudadana	Fecha de Elaboración:
Nombre del Procedimiento: Atención a Demandas	Código del Formato: 09-DAC-P01-F01
Formato: Solicitud de Apoyo	



H. AYUNTAMIENTO DE BACUM
DIRECCION DE ATENCION CIUDADANA
FORMATO DE SOLICITUD DE APOYO

DATOS GENERALES:

FECHA: _____ DE _____ DE 2011.

COMUNIDAD: _____

SR. (A): _____
DOMICILIO: _____
REFERENCIAS DEL DOMICILIO: _____
CEL. (____) _____ TEL. _____ No. OFICIO: _____
CORREO ELECTRONICO: _____
SOLICITUD DE APOYO: _____
OBSERVACIONES:

ATENDIO _____ CANALIZADO A: _____

Ente Público: H. Ayuntamiento de Bécum	Hoja 1 de 1
Unidad Administrativa: Dirección de Atención Ciudadana	Fecha de Elaboración:
Nombre del Procedimiento: Atención a Demandas	Código del Formato: 09-DAC-P01-F02
Formato: Apoyo Recibido	

FORMATO DE APOYO RECIBIDO

Bécum, Río Yaqui, Sonora

A _____ De _____ Del _____.

A QUIEN CORRESPONDA:

La función de la Dirección de Atención Ciudadana es la de canalizar a las Instancias correspondientes las necesidades que se reciban, así como de llevar el seguimiento de estas y dar solución según sea el caso.

Por lo antes mencionado hago constar que El (La):

C. _____

Recibió el apoyo que se solicitó el día _____

Y se canalizo a la siguiente instancia: _____ con número de oficio:

_____.

Sin más por el momento me despido de usted, quedando a sus apreciables órdenes.

OTORGO:

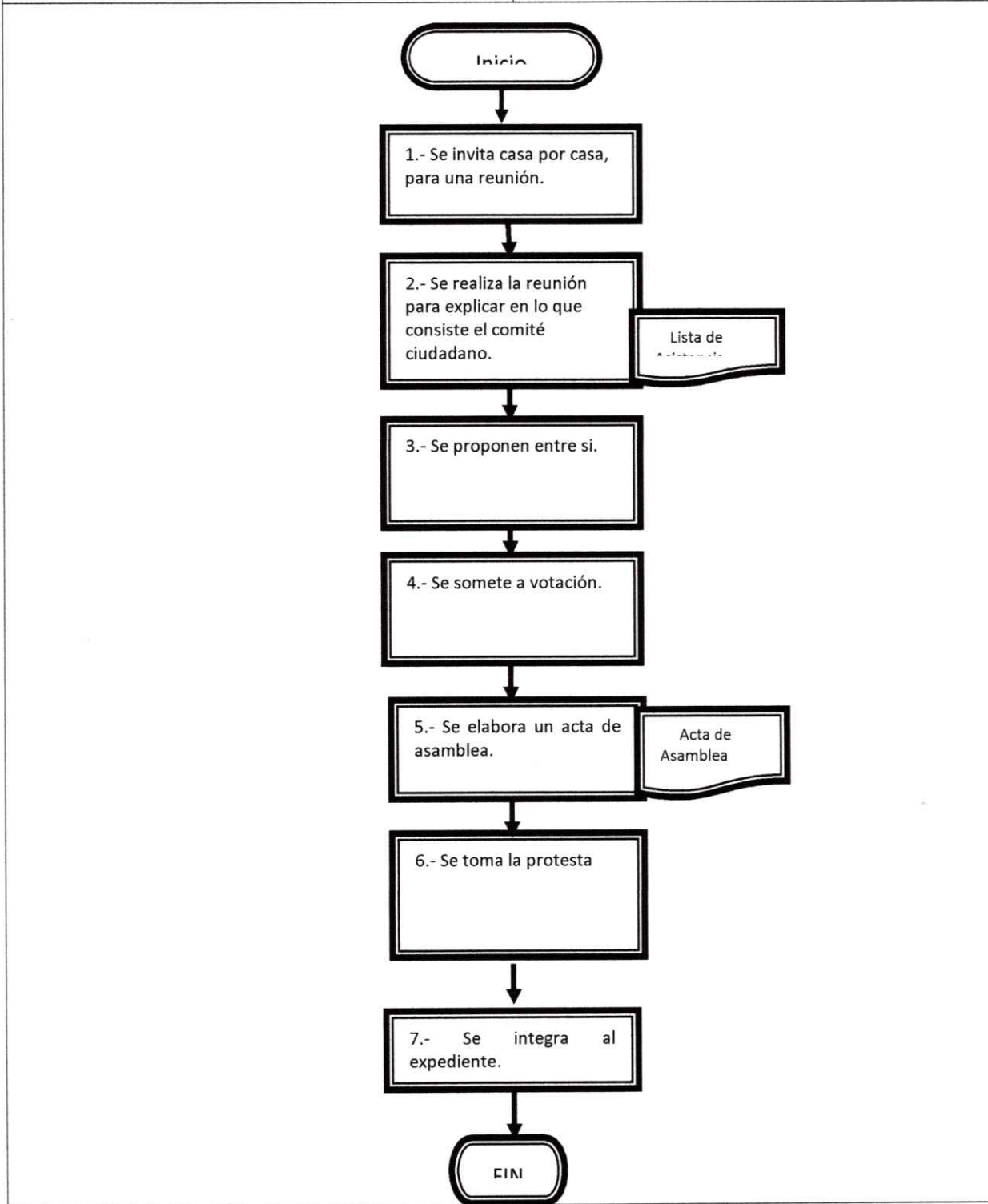
RECIBIO:

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Dependencia: Atención Ciudadana	
Nombre del Procedimiento: Creación de Comités Ciudadanos	
Código del Procedimiento: 09-DAC-P02	Fecha de Emisión:

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO			
Tener el contacto directo con la ciudadanía y detectar las necesidades de cada comunidad.			
II. ALCANCE			
El procedimiento pretende formar comités con la normatividad y reglamentación adecuada para brindar a la atención adecuada a cada una de las comunidades del municipio de Bécum.			
III. DEFINICIONES			
IV. REFERENCIAS ESPECIFICAS			
Reglamento interno del H. ayuntamiento de Bécum Manual de organización del H. ayuntamiento de Bécum.			
V. POLÍTICAS			
VI. FORMATOS E INSTRUCTIVOS			
09-DAC-P02-F01.- Lista de Asistencia 09-DAC-P02-F01.- Acta de Asamblea			
VII. ANEXOS			
09-DAC-P02-G01: Diagrama de Flujo del procedimiento de Creación de los Comités Ciudadanos			
VIII. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1	Subdirectora	Se invita casa por casa, para llevar a cabo una reunión por sector.	
2	Directora y Subdirectora	Se realiza la reunión, para explicarles en lo que consistirá la conformación de estos comités	Lista de Asistencia.
3	Ciudadano	Las personas presentes en dicha reunión proponen a las personas que conformaran el comité de atención ciudadana	
4	Directora	Se somete a votación y si todos están de acuerdo se prosigue a formalizar el comité.	
5	Secretaria	Se elabora un acta de asamblea donde las personas que conformaran el comité firman en conformidad y aceptan la responsabilidad de trabajar en bien de su comunidad.	Acta de Asamblea.
6	Directora	Se toma la protesta	
7	Secretaria	Se integra a un expediente.	

Ente Publico: H. Ayuntamiento de BÁCUM	Hoja 1 de 1
Unidad Administrativa: Dirección de Atención Ciudadana	Fecha de Elaboración:
Nombre del Procedimiento: Creación de Comités Ciudadanos.	Código del Procedimiento: 09-DAC-P02-G01



Ente Publico: H. Ayuntamiento de Bécum	Hoja 1 de 3
Unidad Administrativa: Dirección de Atención Ciudadana	Fecha de Elaboración:
Nombre del Procedimiento: Creación de Comités	Código del Formato: 09-DAC-P02-F02
Formato: Acta de Asamblea para la Creación de Comités	

COMITÉ CIUDADANO H. AYUNTAMIENTO DE BACUM

ACTA DE ASAMBLEA

En _____ del Municipio. De Bécum, Sonora Siendo las _____ hrs. del día ____ del mes de _____ Del 2014 en el local que ocupa _____ Situada en la calle _____

Se reunieron los residentes de la comunidad, afecto de llevar a cabo la asamblea de elección de Comité Ciudadano, la cual se celebró bajo la presencia del Lic. _____ En carácter de comisionado por El H. Ayuntamiento de Bécum.

SE SUJETA A LO SIGUIENTE

ORDEN DEL DÍA

- 1.- INSTALACION DE LA ASAMBLEA
- 2.- NOMBRAMIENTO DE UN SECRETARIO Y DOS ESCRUTADORES
- 3.- EXPLICACION Y APROBACION DEL PROCEDIMIENTO DE LA ELECCION
- 4.- ELECCION DE LA NUEVA DIRIGENCIA DEL COMITÉ CIUDADANO
- 5.- TOMA DE PROTESTA DEL NUEVO COMITÉ CIUDADANO
- 6.- MENSAJE DEL PRESIDENTE ELECTO
- 7.- CLAUSURA
- 8.- LEVANTAMIENTO Y FIRMA DEL ACTA RESPECTIVA

ACTO SEGUIDO EL C. _____ Del H. Ayuntamiento de Bécum, declara instalada la asamblea y pide a los asistentes propuestas para el nombramiento de un secretario y dos escrutadores, responsabilidades que cayeron en el C. _____ C. _____ Como escrutados _____

Ente Público: H. Ayuntamiento de BÁCUM	Hoja 2 de 3
Unidad Administrativa: Dirección de Atención Ciudadana	Fecha de Elaboración:
Nombre del Procedimiento: Creación de Comités	Código del Formato: 09-DAC-P02-F02
Formato: Acta de Asamblea para la Creación de Comités	

Inmediatamente después el C. comisionado en calidad de representante de la asamblea de una amplia explicación sobre los sistemas de elección determinado la asamblea que en este caso la elección será por votos directos

Continuando con el orden del día el presidente solicita propuesta para dirigentes y una vez hecha estas, se procede a la votación quedando electos los siguientes:

PRESIDENTE

SECRETARIO DE ORGANIZACIÓN

SECRETARIO DE GESTION COMUNITARIA

SECRETARIO DE LA PARTICIPACION A FORESTACION

SECRETARIO DE LA PARTICIPACION DE JUVENTUD

SECRETARIO DE DEPORTES

SECRETARIO DE FINANZAS

El comisionado el Lic.

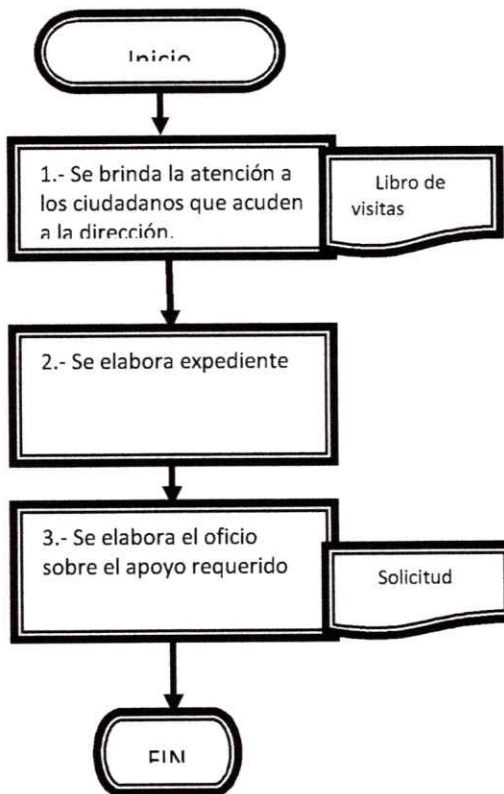
Quien en forma inmediata procedió a recibir la propuesta estatuaría a continuación la C. _____

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Dependencia: Atención Ciudadana	
Nombre del Procedimiento: Recepción y atención a los ciudadanos	
Código del Procedimiento: 09-DAC-P03	Fecha de Emisión:

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO			
Tratar de resolver la mayoría de las necesidades que se reciban diariamente en la dirección.			
II. ALCANCE			
Atender a la ciudadanía que asiste a nuestra Dirección con alguna problemática y dar solución con eficiencia y eficacia.			
III. DEFINICIONES			
IV. REFERENCIAS ESPECIFICAS			
Reglamento interno del H. ayuntamiento de Bécum y Manual de organización del H. ayuntamiento de Bécum.			
V. POLÍTICAS			
VI. FORMATOS E INSTRUCTIVOS			
09-DAC-P03-F01.- Formato del libro de visitas			
VII. ANEXOS			
09-DAC-P03-G01: Diagrama de Flujo del procedimiento de Recepción y atención a los ciudadanos.			
VIII. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1	Directora	Se brinda la atención a todos los ciudadanos que acuden a la Dirección.	Libro de Visita
2	Directora	Se les pregunta en que se les puede ayudar, dependiendo de la necesidad se canaliza o se resuelve en la misma dirección.	
3	Secretaria	Se llena un formato si es necesario y/o se les lleva a la dirección correspondiente a que se les atiende.	Formato de Solicitud

Ente Público: H. Ayuntamiento de BÁCUM	Hoja 1 de 1
Unidad Administrativa: Dirección de Atención Ciudadana	Fecha de Elaboración:
Nombre del Procedimiento: Recepción y atención a los ciudadanos	Código del Procedimiento: 09-DAC-P03-G01



Ente Público: H. Ayuntamiento de BÁCUM	Hoja 1 de 1
Unidad Administrativa: Dirección de Atención Ciudadana	Fecha de Elaboración:
Nombre del Procedimiento: Recepción y atención a los Ciudadanos.	Código del Formato: 09-DAC-P02-F02
Formato: Formato de Observaciones, Sugerencias y Quejas	

*H. AYUNTAMIENTO DE BACUM
DIRECCION DE ATENCION CIUDADANA
FORMATO DE OBSERVACIONES, SUGERENCIAS Y QUEJAS*

DATOS GENERALES:

FECHA: _____ DE _____ DE 2011. SR. (A): _____ COMUNIDAD: _____ DOMICILIO: _____ REFERENCIAS DEL DOMICILIO: _____ TEL. (644) _____ Y (644) _____ No. OFICIO: _____

POR FAVOR TACHE CON UNA (X) LA OPCIÓN DESEADA:

(1)OBSERVACIONES _____ **(2)SUGERENCIAS** _____ **(3) QUEJAS** _____

OBSERVACIONES:

ATENDIÓ _____ CANALIZADO A: _____

IV. Bibliografía

Guía para la elaboración de Manuales de Procedimientos.
Secretaría de la Contraloría General.
Febrero 2010

Objetivos y Metas del Presupuesto de Egresos Municipal 2010.
H. Ayuntamiento de Bácum.
Acta N° 18 del 30 de Diciembre de 2010

Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Bácum
Acta N° 69 del 6 de Agosto de 2010.