

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE ATENCIÓN



Gobierno de
Ocotlán
2024-2027

2024-2027

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ÍNDICE

Contenido	
ÍNDICE	2
PROPÓSITO DEL MANUAL	3
INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO DEL MANUAL	4
OBJETIVOS ESPECIFICOS	4
FUNDAMENTO LEGAL	4
PROCEDIMIENTOS	6
Atención al ciudadano	6
Descripción de actividades	6
Diagrama de flujo	7
Formatos	9
TRANSITORIOS	11
AUTORIZACIONES	11



Ocotlán

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROPÓSITO DEL MANUAL

El presente Manual tiene como propósito ser una guía rápida y específica de los procedimientos y actividades que se desarrollan en la Dirección de Atención Ciudadana, de manera eficiente y eficaz. así como el de servir como un instrumento de apoyo y mejora institucional.

INTRODUCCIÓN

El Manual de Procedimientos del Área de Atención Ciudadana del Gobierno Municipal de Ocotlán, tiene como propósito establecer de manera clara y detallada las actividades, responsabilidades y procesos que competen a esta área, garantizando así una gestión eficiente y alineada con los objetivos institucionales.

Funciones y Atribuciones del Área de Capacitación y Servicio Social:

Diseñar e implementar programas de formación y desarrollo dirigidos a los servidores públicos municipales, con el objetivo de mejorar sus competencias laborales y promover una cultura de servicio público orientada a la eficiencia y calidad en la atención ciudadana.

Coordinar la incorporación de estudiantes en programas de servicio social dentro del ayuntamiento, facilitando su integración en diversas áreas municipales para que aporten nuevas ideas y conocimientos, al mismo tiempo que adquieren experiencia práctica en el ámbito gubernamental.

El presente Manual servirá como una herramienta fundamental para el personal del área, proporcionando directrices claras que aseguren la correcta ejecución de sus funciones y contribuyan al logro de las metas institucionales establecidas.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

OBJETIVO DEL MANUAL

Dar a conocer los procedimientos que se llevan a cabo en el área de Atención Ciudadana, para una mejor atención al ciudadano.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Recibir la queja, sugerencia o petición.
- Canalizarla a su dependencia vía Excel.
- Realizar documento Word que se entrega vía oficio a cada dependencia correspondiente.
- Dar el seguimiento correspondiente vía oficio, personalmente, por llamada telefónica o correo electrónico.
- Finalizar anexando fecha de cierre.

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. D.O.F. 5 febrero 1917 y sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Jalisco.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del estado de Jalisco.
- Ley de Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y sus reformas y adiciones.
- Ley de Planeación del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Art. 19 El titular de cada Secretaría de Estado y Departamento Administrativo expedirá los manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público necesarios para su funcionamiento, los que deberán contener información sobre la estructura orgánica de la dependencia y las funciones de sus unidades administrativas, así como sobre los sistemas de comunicación y coordinación y los principales procedimientos administrativos que se establezcan. Los manuales y

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

demás instrumentos de apoyo administrativo interno deberán mantenerse permanentemente actualizados.

- Reglamento de la Administración Pública de Ocotlán, Jalisco. Reformado el 03 octubre de 2019, artículo 96 “Los manuales de organización y procedimientos de las dependencias deben ser propuestos por los titulares de las mismas, autorizados por el Presidente Municipal y por la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental y Servicios Municipales y en consecuencia, de observancia obligatoria para los servidores públicos municipales”.
- Reglamento de la Ley de Planeación para el estado de Jalisco y sus Municipios.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS



Procedimiento

PR-CYSS-01

Atención al ciudadano

Fecha: 03 marzo 2025

Versión: 00

Procedimiento: 1 de 7

Unidad administrativa:
Coordinación General de
Innovación, Administración y
Servicios Municipales

Responsable:
Directora de Atención Ciudadana, Auxiliar de
Atención Ciudadana

1.1 Propósito del procedimiento.

Atender a la ciudadanía vías llamadas telefónica, presenciales o por correo electrónico.

1.2 Alcance.

Este procedimiento es aplicable a todo el personal del Gobierno Municipal de Ocotlán

1.3 Referencia.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco y Reglamento de la Administración Pública Municipal de Ocotlán, Jal.

1.4 Responsabilidades.

Es responsabilidad de la Auxiliar de Atención Ciudadana y de la Directora de Atención Ciudadana, anotar en la bitácora los reportes, quejas, sugerencias y peticiones.

1.5 Definiciones.

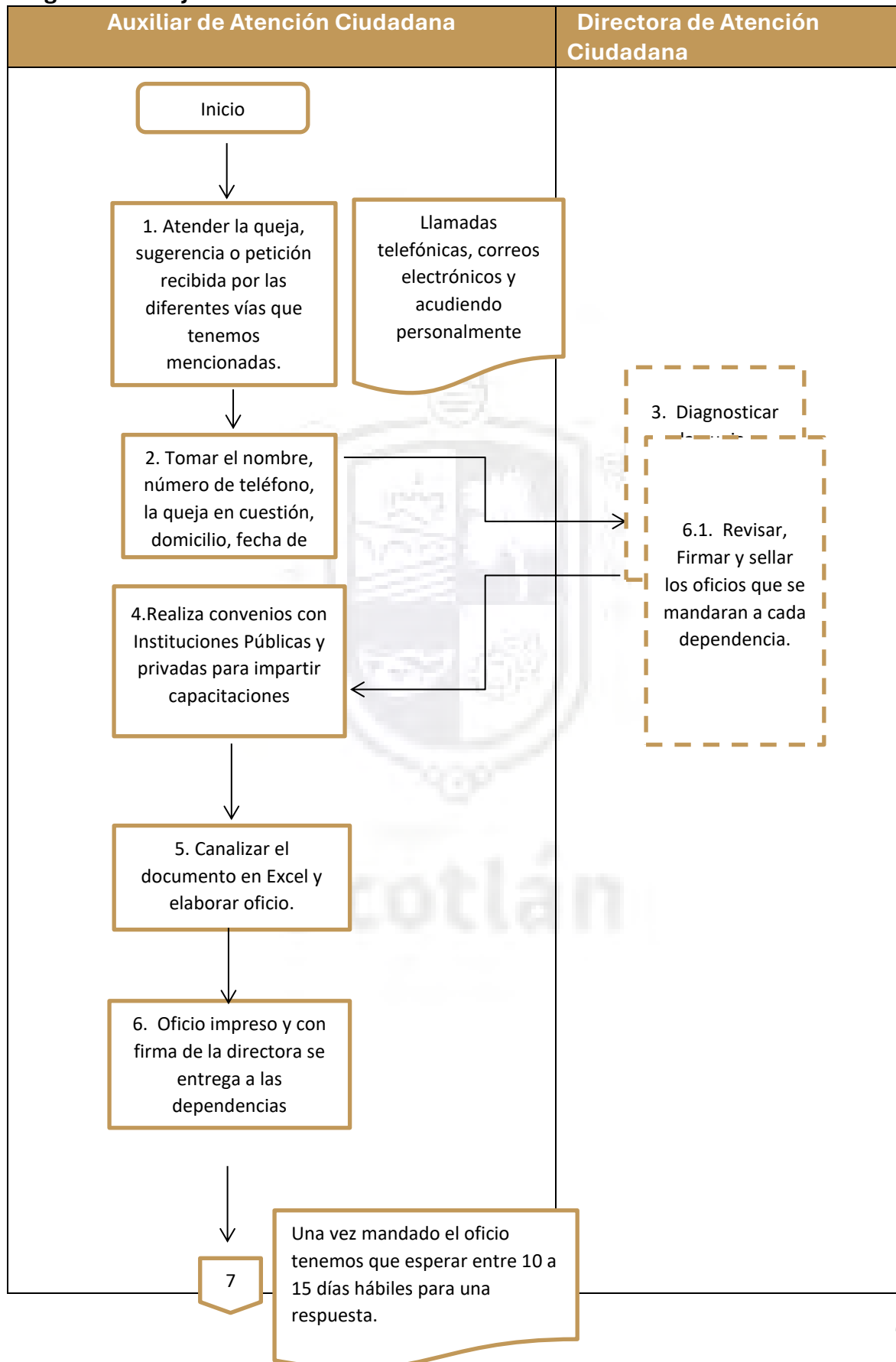
Bitácora: Ordenar los datos proporcionados por el ciudadano, para posteriormente guardarlo en un archivo Excel.

Descripción de actividades

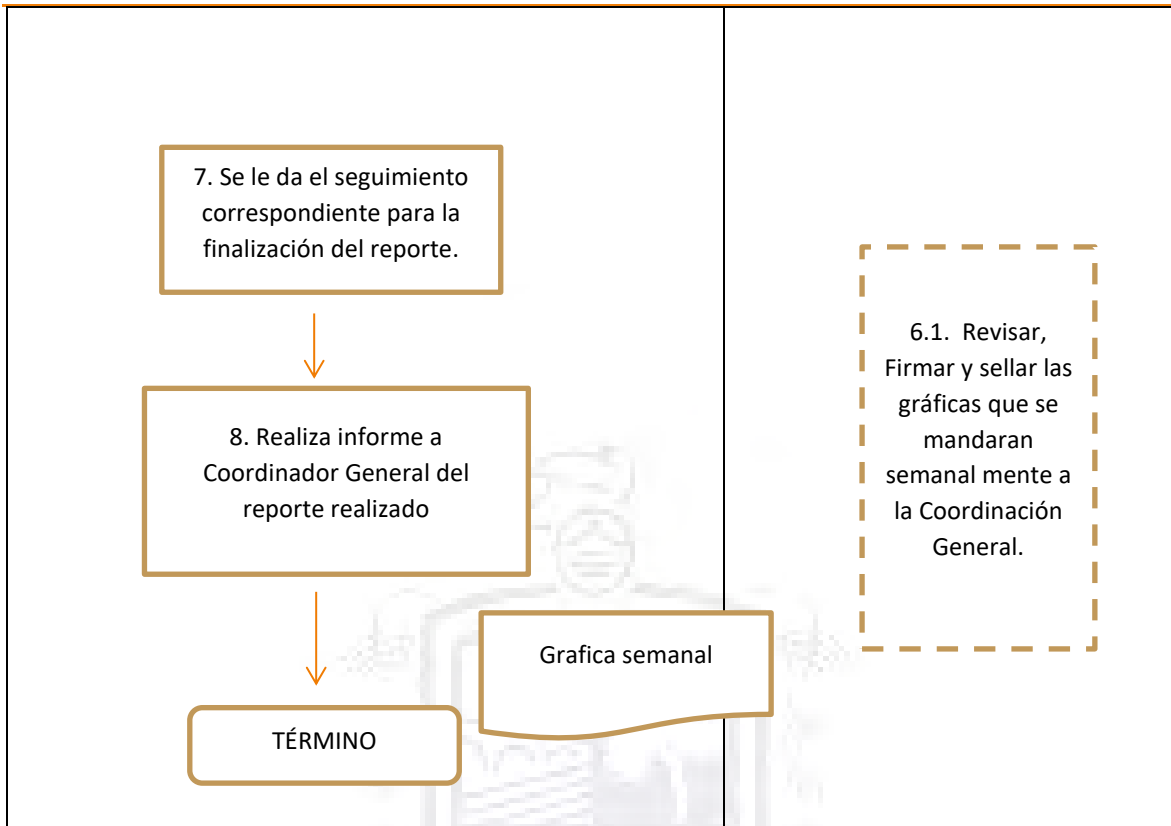
Paso	Responsable	Actividad
1	Auxiliar de Atención Ciudadana	Anotar las quejas en la bitácora, para posteriormente pasarlo a un documento Excel.
2	Directora de Atención Ciudadana	Diagnosticar el tipo de queja, sugerencia o petición para canalizarla al área, correspondientes.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Diagrama de flujo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



Ocotlán

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Formatos

Formato Excel



DIRECTORA DE ATENCIÓN
CIUDADANA
FORMATO DE REPORTES 2024
NEW

1)

No	NOMBRE CIUDADANO	TELEFONO	REPORTE
----	------------------	----------	---------

2)

DIRECCION REPORTE	COLONIA	FECHA DE REPO
-------------------	---------	---------------

3)

FECHA DE REPORTE	DEPENDENCIA DEL REPORTE	FECHA TENTATIVA	FECHA CERRO REPORTE
------------------	-------------------------	-----------------	---------------------



DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA
Oficio del mes (Mes en curso)

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Formato Word



GOBIERNO MUNICIPAL DE OCOTLÁN, JALISCO
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

Ocotlán, Jal., a 01 de Octubre 2024

No. de Oficio: 001/2024

Administración 2024-2027

Asunto: Queja por falta de (Queja) en la colonia (Colonia).

C. (Nombre del director de dicha dependencia)
JEFATURA DE (dependencia que recibirá el reporte)
PRESENTE

Por medio de la presente, y en atención a nuestras responsabilidades de atender y canalizar las inquietudes ciudadanas, le hacemos llegar la siguiente queja presentada por la ciudadana (**Nombre del ciudadano**), con domicilio en la Calle. (**Dirección**), Col. (**Dirección**), Entre. (**Dirección**), Ocotlán, Jalisco.

La ciudadana nos ha informado el día (**Fecha de reporte**) que, en la colonia antes mencionada, la colonia Marcos Castellanos, está presentando una falta (**Reporte**). Situación que afecta tanto la imagen urbana del lugar. El número de contacto proporcionado por la ciudadana es el (**NO. TELEFÓNICO**), para cualquier seguimiento que pueda requerir.

Cabe señalar que el caso ha sido registrado bajo el **Número de Folio (No. Folio)**, por lo que le solicitamos amablemente y de ser posible, realizar las gestiones necesarias para la pronta atención a esta situación, e informarnos si fuera tan amable, vía oficio, de las acciones que se emprendan para atender esta situación.

Agradecemos de antemano su colaboración y quedamos a la espera de sus comentarios sobre este asunto.

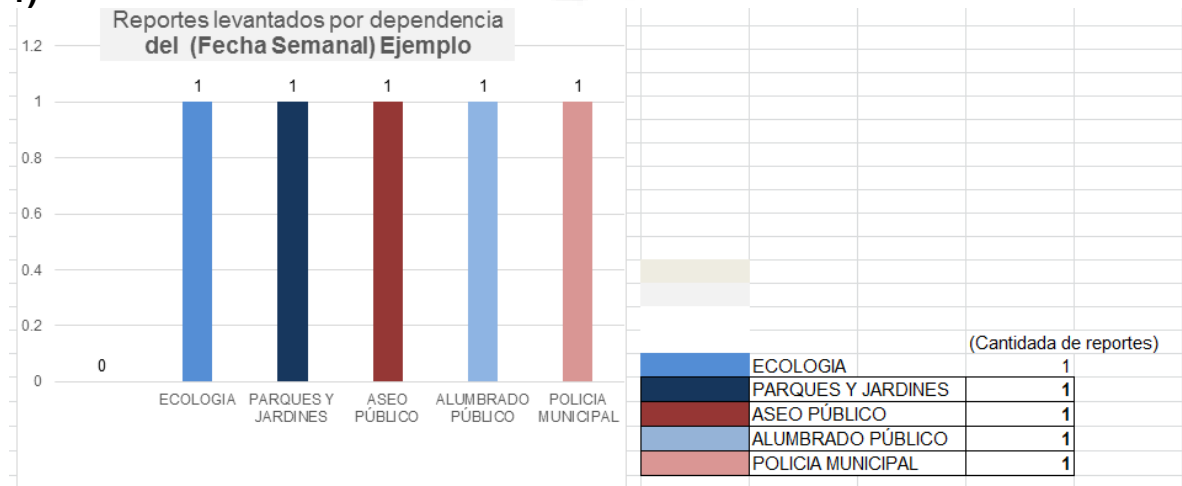
Sin más por el momento, reciba un cordial saludo.

Atentamente,
C. Celina Chavoya Barajas
Directora de Atención Ciudadana
 H. Ayuntamiento de Ocotlán
 Correo: atencionciudadana@ocotlan.gob.mx

c.c.p. Archivo

Formato que se entrega a la Coordinación de Administración

1)



Dra. Carmen Celina Chavoya Barajas
 Directora de Atención Ciudadana

Vía Oficios

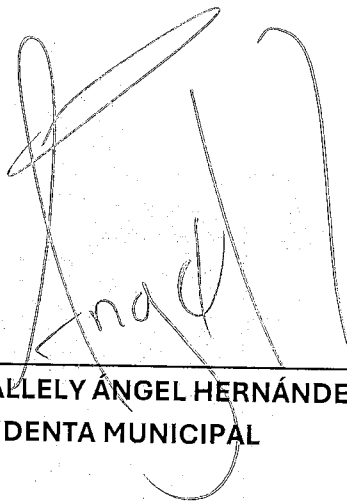
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

TRANSITORIOS

Primero. El presente Manual de Procedimientos entrará en vigor al día siguiente de su publicación.

Segundo. La publicación del presente Manual de Procedimientos se realizará el mismo día de su autorización en la página web del Municipio.

AUTORIZACIONES



LIC. DEYSI NALLELY ÁNGEL HERNÁNDEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL

ELABORADO POR:



C. CARMEN CELINA CHAVOYA BARAJAS
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA