

Manual de Procedimientos de la Coordinación de Atención ciudadana



OCOYOACAC

RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL

2022-2024

Marzo, 2023



OCOYOACAC
RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL
2022-2024

© H. Ayuntamiento Constitucional de Ocoyoacac, Estado de México. 2022-2024

Coordinación de Atención ciudadana

Plaza de los Insurgentes No. 1, Col Centro, Ocoyoacac

México C.P. 52740

Teléfono (728) 106 6630

Marzo, 2023

atencion.ciudadana@ocoyoacac.gob.mx

Impreso y hecho en Ocoyoacac, México



OCOYOACAC
RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL
2022-2024

Índice

	Página
Presentación	2
I. Nombre del Procedimiento	3
II. Objetivo General	4
III. Alcance	5
IV. Marco Normativo	6
V. Atribuciones	7
VI. Insumos	8
VII. Resultados	9
VIII. Políticas	10
IX. Descripción de Actividades (desarrollo)	11
X. Diagramación	12
XI. Medición	13
XII. Formatos e instructivos	
XIII. Glosario	15
XIV. Simbología	16
XV. Registro de ediciones	17
XVI. Validación	18



Presentación

La Coordinación de Atención Ciudadana, es el departamento encargado de atender canalizar y dar seguimiento a los reportes y peticiones ciudadanas, amparando así los derechos de petición, audiencia y manifestación de todos y cada uno de los habitantes del Municipio de Ocoyoacac.

El presente Manual de Procedimientos de la Coordinación de Atención Ciudadana, correspondiente a la Administración 2022-2024, tiene como objeto, ser un instrumento normativo y de información sobre la estructura orgánica de esta dependencia. El presente manual fue elaborado conforme a normas de organización, las relaciones, responsabilidades y funciones del departamento de Atención Ciudadana.

Su contenido ofrece información relevante sobre el marco jurídico-administrativo que determina su competencia, la estructura orgánica con la que actualmente opera, los organigramas que describen en forma gráfica su organización, así como los objetivos y funciones de los puestos administrativos que lo conforman. De esta forma, el Manual de Procedimientos constituye un medio eficaz para que la Coordinación de Atención Ciudadana, realice sus funciones de manera ordenada, racional y eficiente, precisando responsabilidades y recursos para la correcta ejecución de sus competencias.

El Manual de Procedimientos facilita la comprensión de las líneas de autoridad y los canales de comunicación que deben seguirse en la operación cotidiana de las actividades y funciones de cada miembro de esta Dependencia Administrativa. Así mismo, es un instrumento útil de orientación e información sobre el quehacer de esta



OCOYOACAC
RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL
2022-2024

área. Con esta finalidad, se pone a disposición del personal que labora dentro, así como también a la ciudadanía en general, con la intención de transparentar la información y las actividades que se desarrollan, por parte la Coordinación de Atención Ciudadana en este H. Ayuntamiento de Ocoyoacac.



1.1 Coordinación de Atención ciudadana.

I. Nombre del procedimiento:

Atención y seguimiento a las solicitudes y/o peticiones de la ciudadanía.

II. Objetivo

Dar atención a la ciudadanía de manera presencial, admitiendo sus solicitudes presentadas para que posteriormente se remitan a las diferentes áreas.

III. Alcance

Aplica a todas las y los Servidores Públicos, para atender oportunamente las solicitudes de la ciudadanía.



IV. Marco Normativo

- Ley Federal de Responsabilidades administrativas a los Servidores Públicos. Artículo 8 Fracción V. 16 de marzo de 2015 sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica municipal del Estado de México. Artículos 64, 73, 74, 77. Última reforma el 3 de septiembre de 2021.
- Plan de Desarrollo municipal. De la administración en curso
- Bando Municipal de la administración 2022-2024, De las Atribuciones en Materia de Atención ciudadana.

V. Atribuciones

El **Ayuntamiento** regulará y evaluará los mecanismos para enviar las solicitudes ingresadas a las diferentes áreas.

El **Coordinador** deberá supervisar que las áreas del Ayuntamiento, durante la administración 2022-2024, otorguen respuesta y atención a las solicitudes de la ciudadanía en tiempo y forma.

VI. Insumos

Oficialía de partes: Registro de Solicitudes de manera presencial por parte del solicitante, acudiendo al domicilio que ocupa el área de Oficialía de Partes, del Ayuntamiento de Ocoyoacac.



VII. Resultados

- **Respuesta o Entrega de Información:** Este estado corresponde cuando la información es en su totalidad pública y está lista para ser enviada como respuesta al Particular.

VIII. Políticas

Se atenderá en un horario hábil de lunes a viernes de 9: a.m. a 6:00 p.m. respetando los horarios de las áreas adjuntas a esta coordinación.

IX. Solicitud de información publica

No.	Interesado, Unidad administrativa o puesto	Descripción
1	Solicitante	Este estado, corresponde a la inicial, cuando el solicitante ingresa la solicitud de información a Oficialía de partes.
2	Oficialía de partes	Recibe la solicitud, verificando que cumpla con los requisitos necesarios.
3	Oficialía de partes	Oficialía remite los oficios y/o peticiones para ser revisadas.
4	Coordinación de Atención ciudadana.	Revisa los formatos de reporte y emite a presidencia.
5	Presidencia	Recibe y emite los oficios y/o peticiones a las áreas correspondientes.

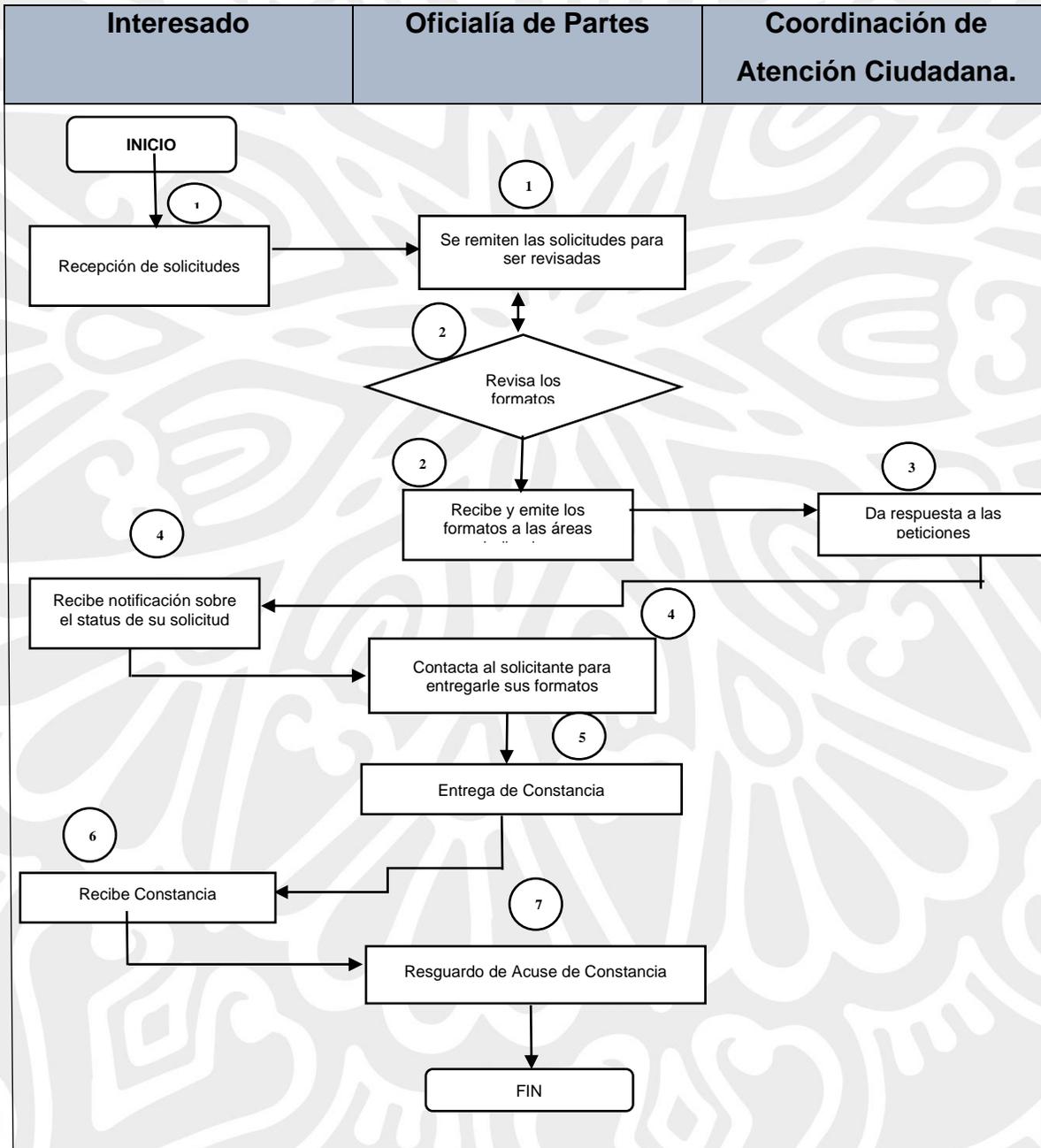


OCOYOACAC
RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL
2022-2024

6	Área correspondiente	Analizan y dan solución a dicha oficio y/o petición y notifican el status de las mismas al área de Coordinación de Atención ciudadana.
7	Coordinación de Atención ciudadana.	Recibe notificación y contacta al solicitante para verificar que ha sido atendido su oficio y/o petición.

XI.- Diagrama de Flujo

Recepción y seguimiento de solicitudes de información.





OCOYOACAC
RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL
2022-2024

X. Medición

No aplica

Numero de solicitudes ingresadas

XI. Formatos e instructivos

No aplica



1.1 OFICIALIA DE PARTES

I. Nombre del procedimiento:

Atención y seguimiento a las solicitudes y/o peticiones de la ciudadanía realizadas en forma presencial.

II. Objetivo

Dar la atención necesaria a toda la ciudadanía de Ocoyoacac de manera presencial en la recepción de sus solicitudes y/o peticiones.

III. Alcance

Principalmente aplica para el solicitante y el área a la que será turnada dicha solicitud para realizar las actividades correspondientes a la misma.

IV. Marco Normativo

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículos 5,31 Fracción II, 109,115,127 y 128, 15 de agosto de 2016 sin reformas.
- Ley Federal de Responsabilidades administrativas a los Servidores Públicos. Artículo 8 Fracción V. 16 de marzo de 2015 sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de datos personales del Estado de México. Gaceta Oficial del Gobierno, última modificación 30 de mayo de 2017.
- Ley Orgánica municipal del Estado de México. Artículos 64, 73, 74, 77.



Ultima reforma el 3 de septiembre de 2021.

- Bando Municipal de la administración 2022-2024, De las Atribuciones en Materia de Atención ciudadana, Gobierno digital y abierto.

V. Atribuciones

El **Responsable Oficialía de partes** Es la persona encargada de recibir las solicitudes que llegan a la Institución Pública Municipal.

El **Solicitante** Es la persona que realiza una solicitud y/o petición al área según sea su necesidad.

VI. Insumos

Registro de Solicitudes de manera presencial por parte del solicitante, acudiendo al domicilio que ocupa el área de Oficialía de Partes.

VII. Resultados

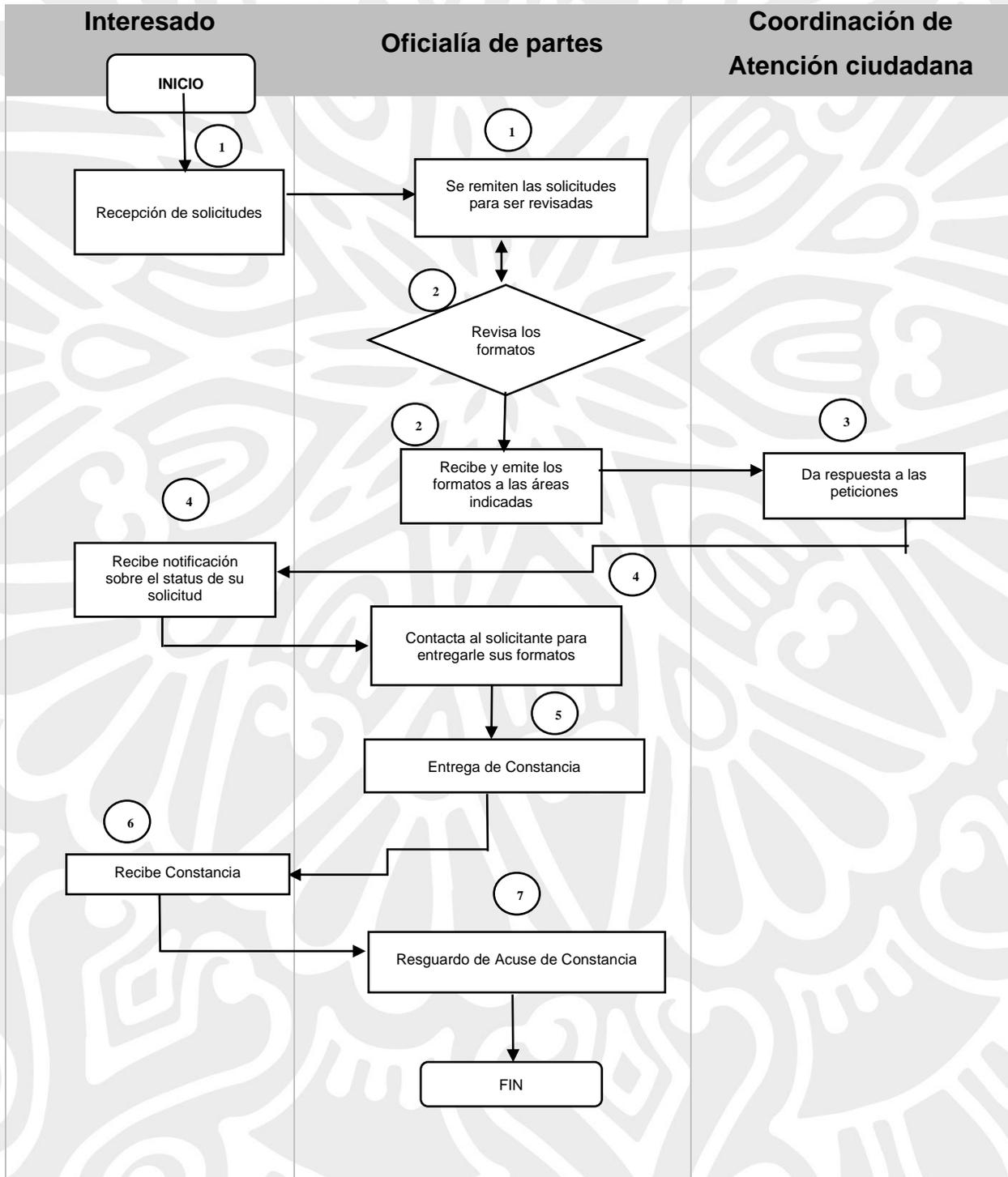
- **Respuesta o Entrega de Información:** Este estado corresponde cuando la información ya ha sido turnada ante el área administrativa correspondiente y esta, da respuesta a lo solicitado.

VIII. Políticas

- Las solicitudes y/o peticiones serán recibidas en el lugar que ocupa Oficialía de Partes en un horario de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m.
- Toda solicitud deberá ser dirigida al presidente municipal, presentando la solicitud original y cuatro copias.

IX. Solicitud de información pública

No.	Interesado, administrativa o puesto	Unidad	Descripción
1	Solicitante		Este estado, corresponde a la inicial, cuando el solicitante ingresa la solicitud de información a Oficialía de partes.
2	Oficialía de partes		Recibe la solicitud, verificando que cumpla con los requisitos necesarios.
3	Oficialía de partes		Oficialía remite los oficios y/o peticiones para ser revisadas.
4	Presidencia		Recibe y emite los oficios y/o peticiones a las áreas correspondientes.
6	Área correspondiente		Analizan y dan solución a dicha oficio y/o petición y notifican el status de las mismas al área de Coordinación de Atención ciudadana.
7	Coordinación de Atención ciudadana.		Recibe notificación y contacta al solicitante para verificar que ha sido atendido su oficio y/o petición.





OCOYOACAC
RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL
2022-2024

X. Recepción y seguimiento de solicitudes de información

XI. Medición

No aplica

Si aplica en medir cuantas solicitudes fueron ingresadas

XII. Formatos e instructivos

AYUNTAMIENTO DE OCOYOACAC
2022-2024.

 OFICIALIA DE PARTES.
Fecha: _____

CORRESPONDENCIA DIRIGIDA A:

CONTESTACIÓN. DE CONOCIMIENTO

DAR SEGUIMIENTO. INVITACIÓN.

URGENTE.

OFICIO ORIGINAL: _____ No. DE FOLIO: _____

COPIA SIMPLE: _____ FOJAS _____

COORDINARSE CON EL ÁREA DE: _____

OBSERVACIONES: _____



IX. Validación y Autorización

Autorizó

Validó

Lic. Samuel Verdeja Ruiz
**Presidente Constitucional del
Municipio de Ocoyoacac**

Lic. Javier Sierra Acosta
Secretario del Ayuntamiento

Revisó

Elaboró

Lic. Marco Antonio Martínez García
Secretario Técnico

C. Alfredo Hernández Dávila
Coordinador de Atención Ciudadana