



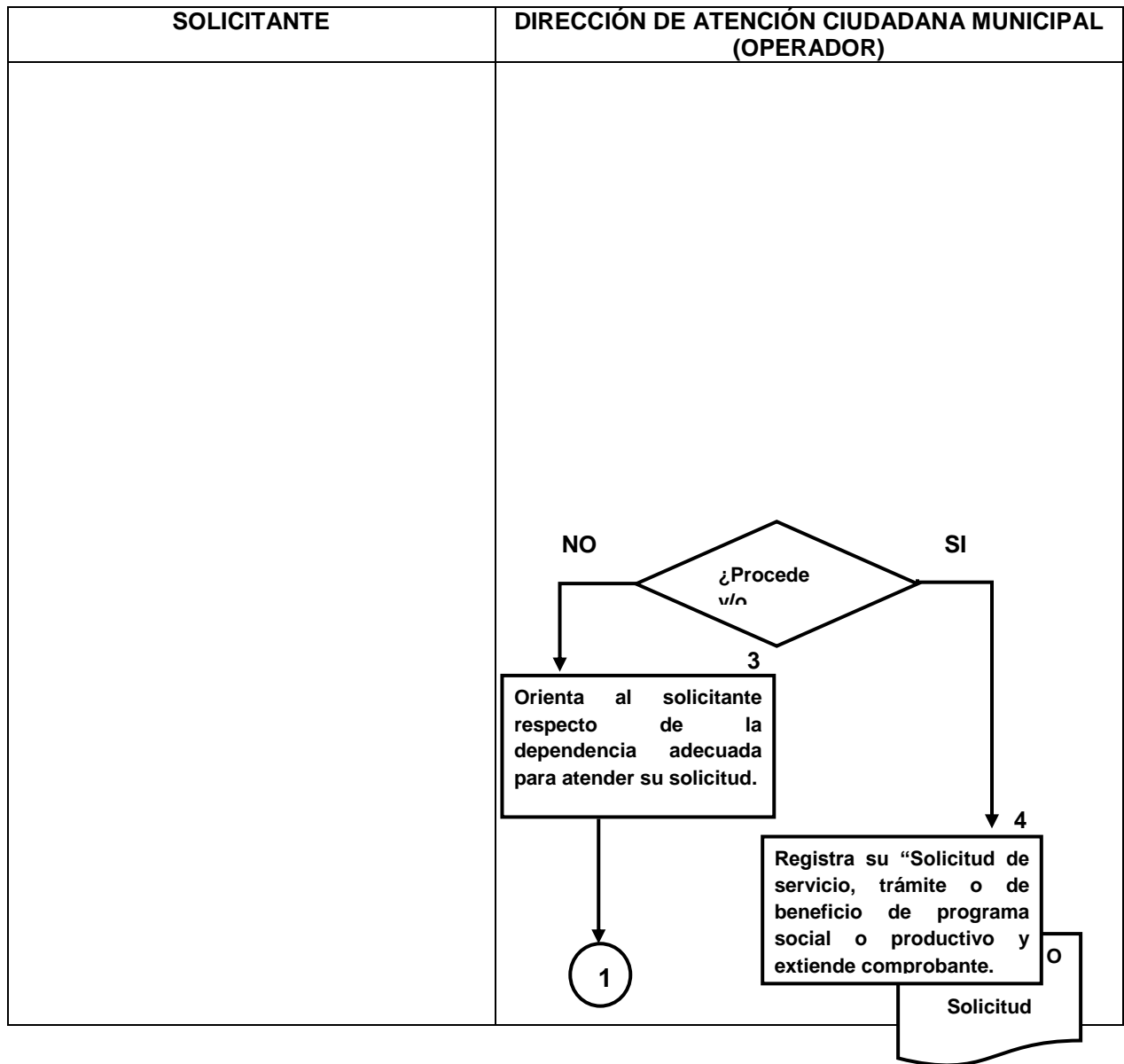
Manual de procedimientos del Municipio de Cárdenas, Tab. 2013- 2015

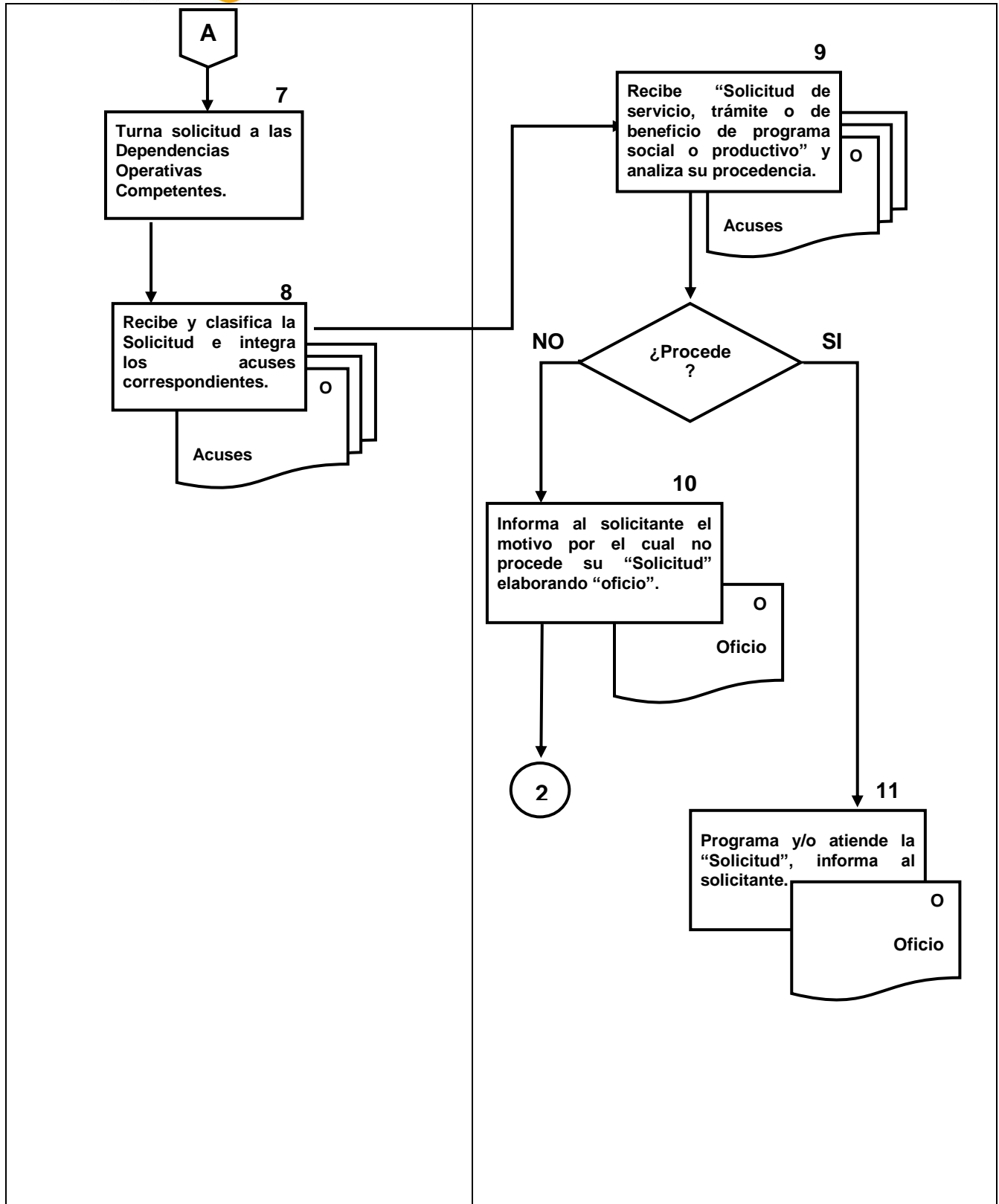
# **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**

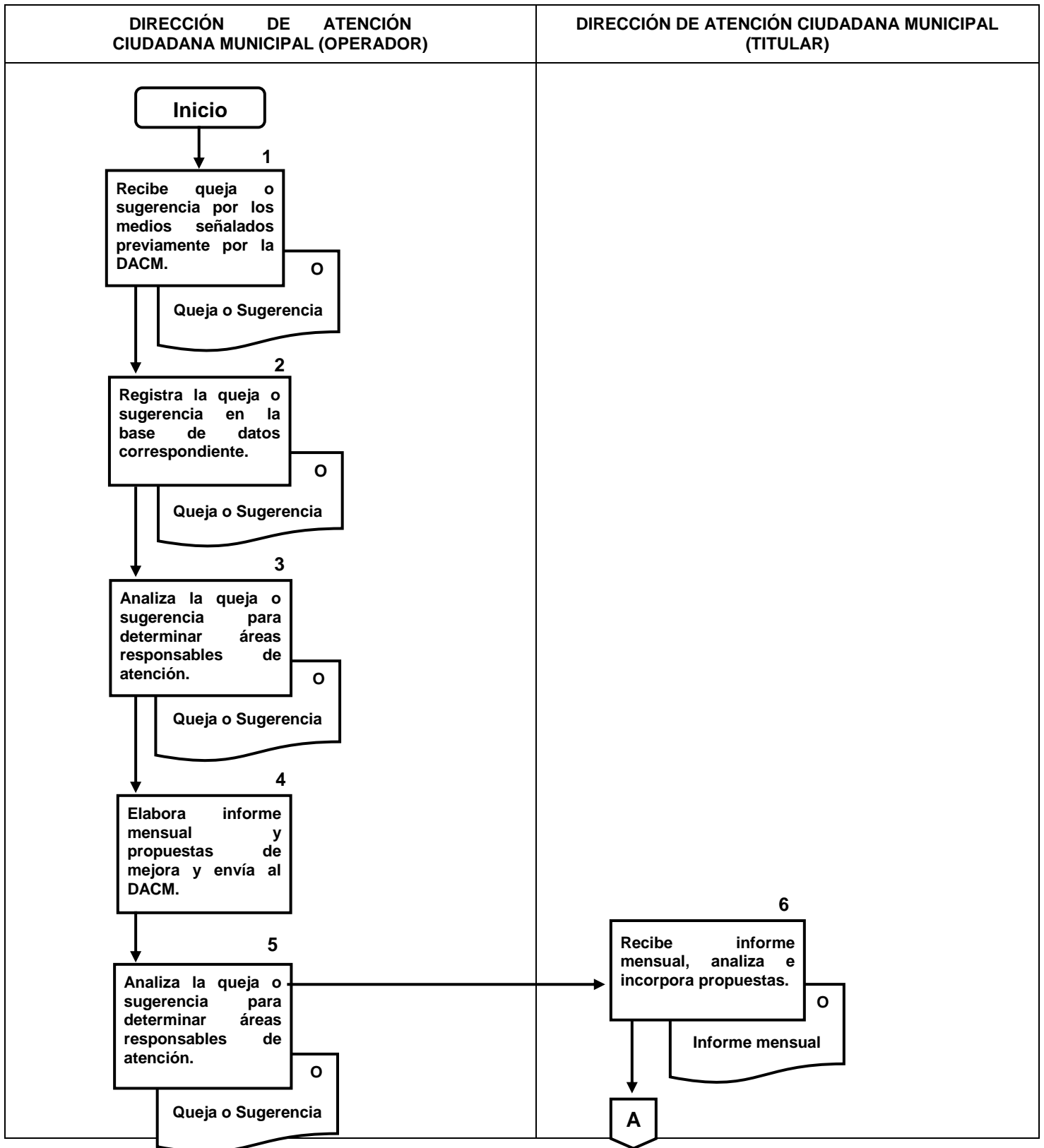
**Recepción y seguimiento de solicitudes de servicios, trámites y beneficios de programas**

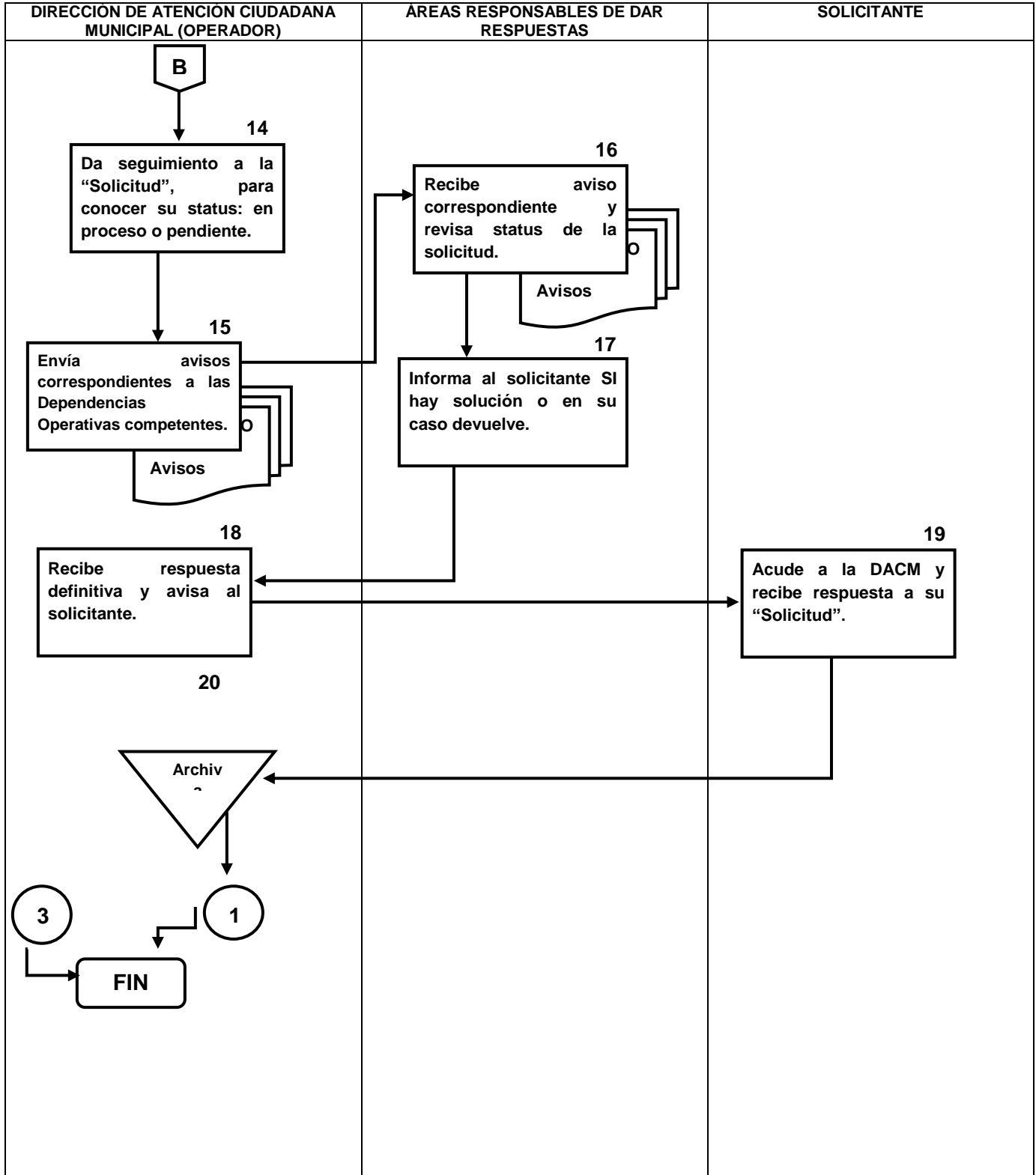
No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD
8	Dirección de Atención Ciudadana Municipal (Operador)	Turna “solicitud de servicio, trámite o de beneficio de programa social o productivo” a las áreas responsables de dar respuesta
9	Áreas Responsables de dar Respuesta	Recibe “solicitud de servicio, trámite o de beneficio de programa social o productivo” con los acuses y analiza su procedencia.
		¿PROCEDE?
		NO
10		Informa a la DACM y al solicitante el motivo por el cual no procede su “Solicitud de servicio, trámite o de beneficio de programa social o productivo” elaborando un “oficio”, marcando copia a la DACM o bien devolviendo a la DACM la solicitud con la respuesta emitida. Continúa en la actividad número doce.
		SI
11		Programa y/o atiende la “Solicitud de servicio, trámite o de beneficio de programa social o productivo”, informa al solicitante mediante “oficio” y a la DACM sobre la fecha de atención del trámite o de otorgamiento del beneficio del programa social o bien sobre los servicios realizados.

**Recepción y seguimiento de solicitudes de servicios, trámites y beneficios de programas de desarrollo social o productivo.**









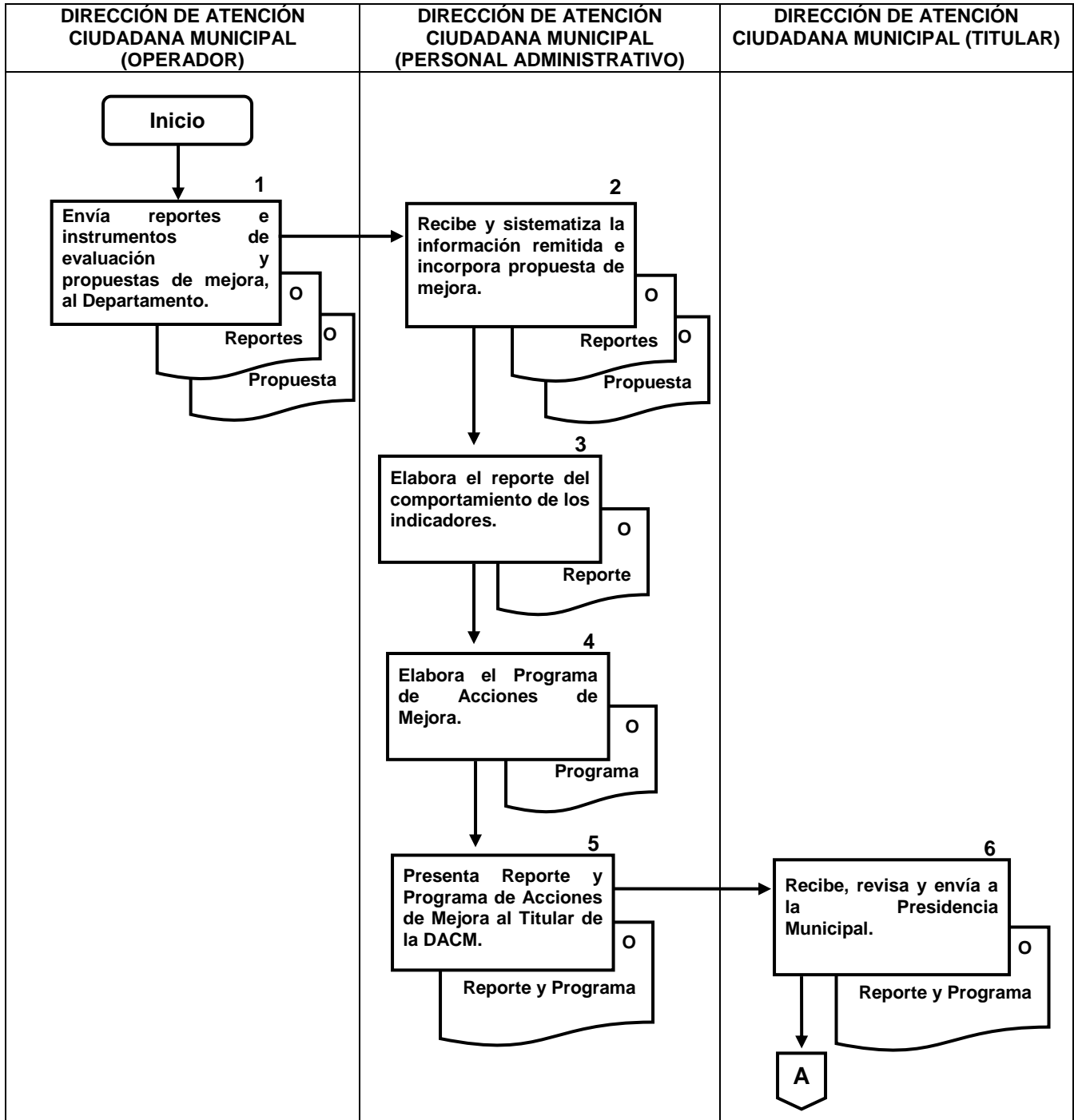
**Seguimiento y Evaluación de Indicadores de Atención a las Solicitudes Ciudadanas y de Satisfacción del Usuario**

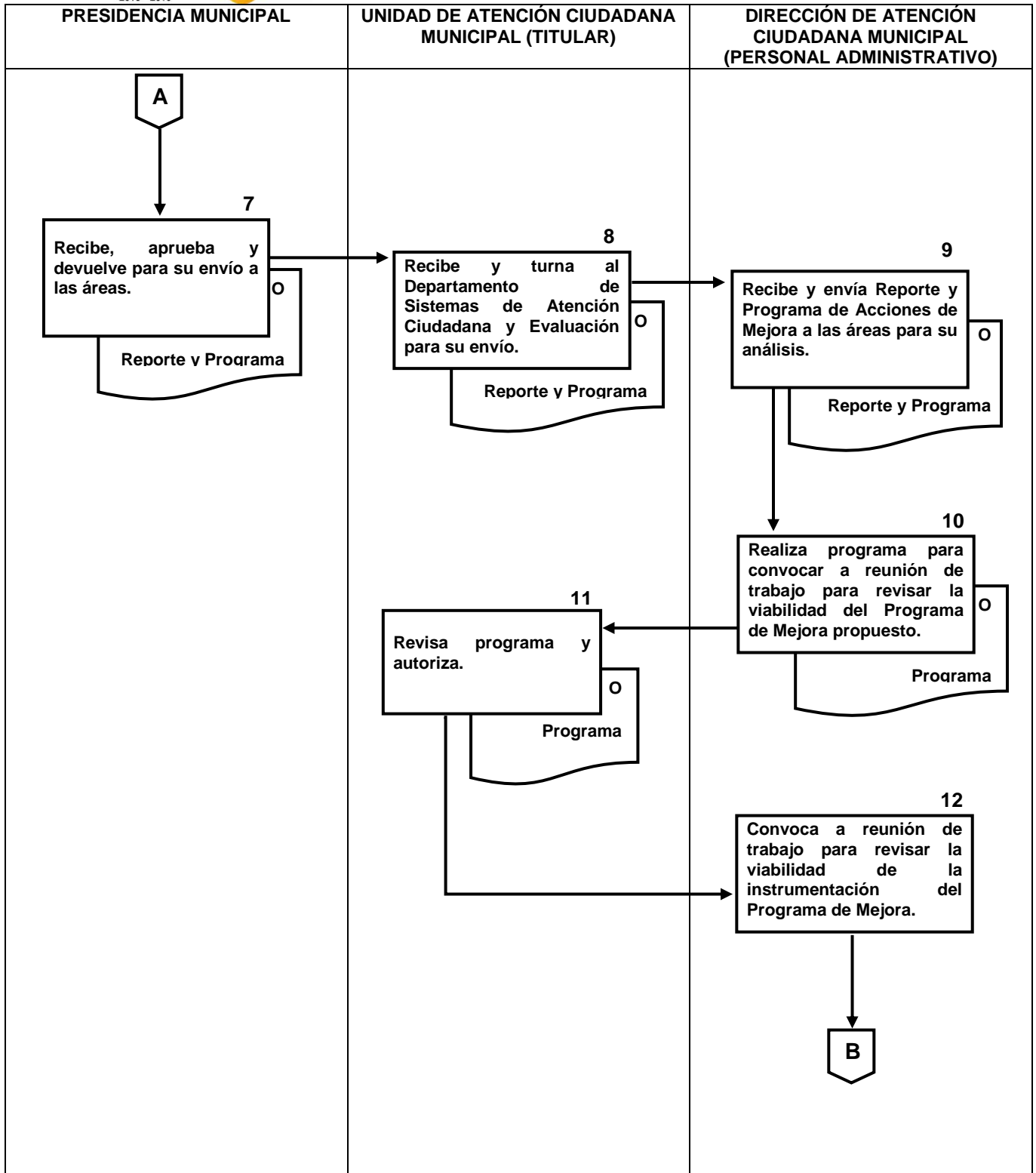
No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Dirección de Atención Ciudadana Municipal (Operador)	Envía los reportes e instrumentos de evaluación elaborados y aplicados y en su caso propuestas de mejora a la DACM.
2	Dirección de Atención Ciudadana Municipal (Personal Administrativo)	Recibe y sistematiza con base en los formatos establecidos para el control y seguimiento de los indicadores, la información remitida e incorpora propuesta de mejora.
3		Elabora el Reporte del comportamiento de los indicadores.
4		Elabora el programa de Acciones de Mejora.
5		Presenta Reporte y Programa de Acciones de Mejora al Titular de la DACM.
6	Dirección de Atención Ciudadana Municipal (Titular)	Recibe, revisa y envía a la Presidencia Municipal.
7	Presidencia Municipal	Recibe, aprueba y devuelve para su envío a las áreas involucradas en la atención de las solicitudes.
8	Dirección de Atención Ciudadana Municipal (Titular)	Recibe y turna al personal administrativo de la DACM.
9	Dirección de Atención Ciudadana Municipal (Personal Administrativo)	Recibe y envía Reporte y Programa de Acciones de Mejora a las áreas responsables de dar respuesta para su análisis.

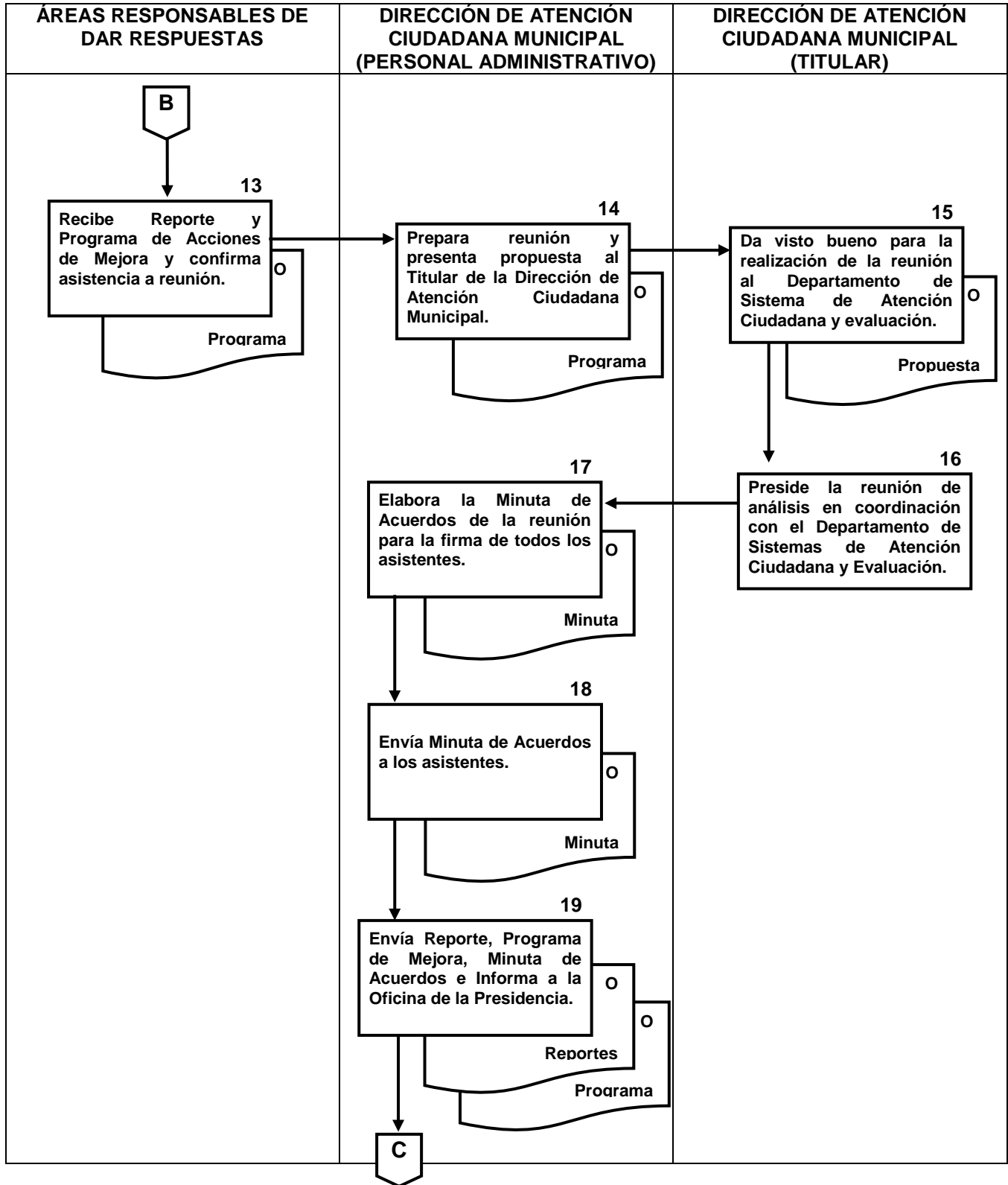
No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
10	Dirección de Atención Ciudadana Municipal (personal administrativo)	Realiza programa para convocar a una reunión de trabajo para revisar la viabilidad de la instrumentación del Programa de Mejora propuesto para cada área, titular de la DACM.
11	Dirección de Atención Ciudadana Municipal (Titular)	Revisa programa y autoriza.
12	Dirección de Atención Ciudadana Municipal (Personal Administrativo)	Convoca a reunión de trabajo para revisar la viabilidad de la instrumentación del Programa de Mejora propuesto para cada área.
13	Áreas Responsables de dar Respuesta	Recibe reporte y Programa de Acciones de Mejora y confirma asistencia a reunión.
14	Dirección de Atención Ciudadana Municipal (Personal Administrativo)	Prepara reunión y presenta propuesta al Titular de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal.
15	Dirección de Atención Ciudadana Municipal (Titular)	Da visto bueno para la realización de la reunión a el departamento de Sistemas de Atención Ciudadana y Evaluación.
16		Preside la reunión de análisis en coordinación con el Departamento de Sistemas de Atención Ciudadana y Evaluación.
17	Dirección de Atención Ciudadana Municipal (Personal Administrativo)	Elabora la Minuta de Acuerdos de la reunión para la firma de todos los asistentes.
18		Envía Minuta de Acuerdos a los asistentes.
19		Envía reporte, programa de mejora, Minuta de Acuerdos, así como el informe de la instrumentación de las acciones de mejora, a la oficina de la Presidencia Municipal.
20	Presidencia Municipal	Recibe y en su caso envía recomendaciones a la DACM para su consideración en el siguiente ciclo de evaluación.
21	Dirección de Atención Ciudadana Municipal (Personal Administrativo)	Recibe acuse e integra expediente.
22		Da seguimiento a la instrumentación de las acciones de mejora y coadyuva en su caso para su puesta en marcha.  Fin del procedimiento.

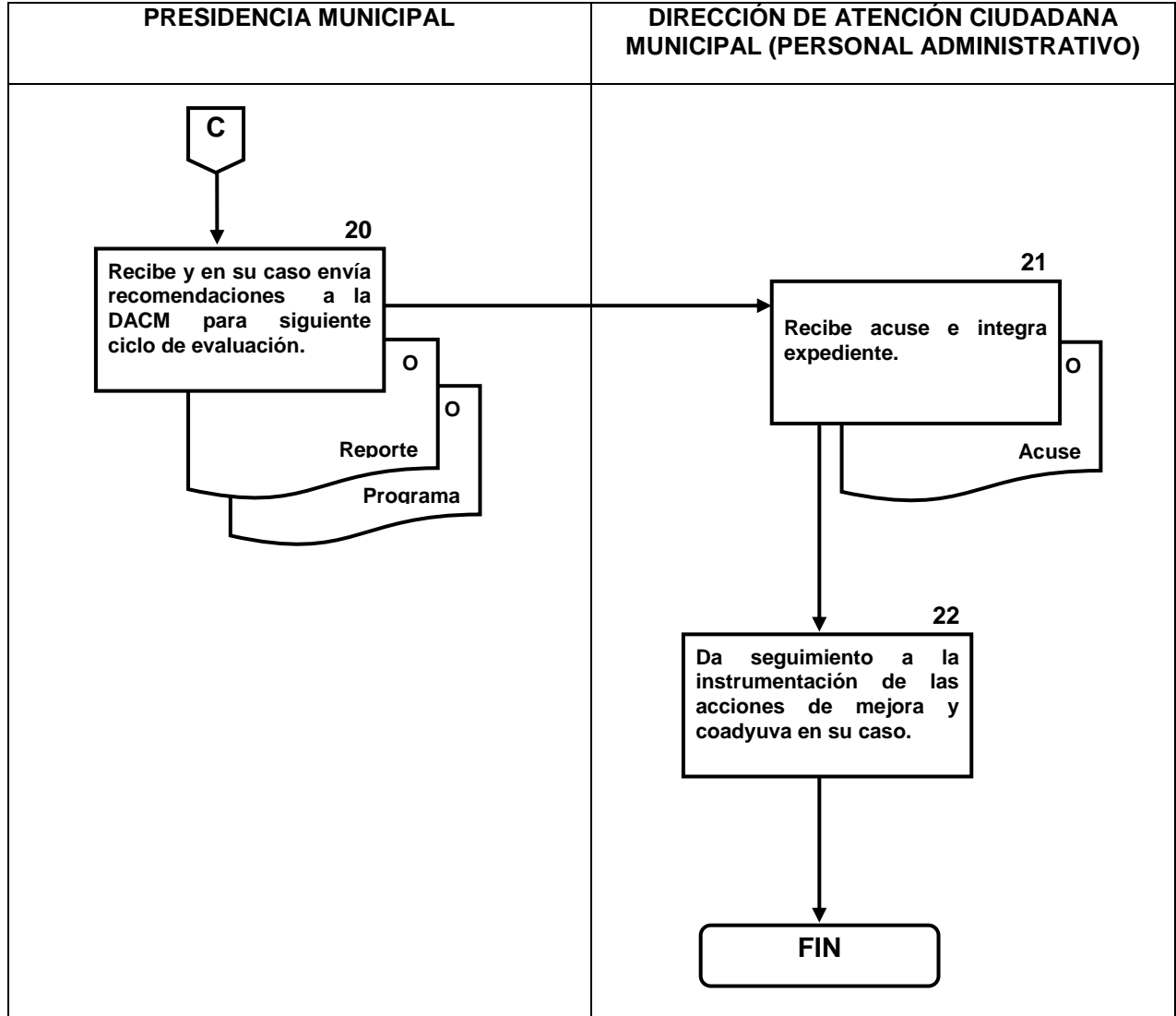


**Seguimiento y Evaluación de Indicadores de Atención a las Solicitudes Ciudadanas y de Satisfacción del usuario.**









**Captación, sistematización y canalización de quejas y sugerencias.**

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD
1	Dirección de Atención Ciudadana Municipal (Operador)	Recibe queja o sugerencia por los medios señalados previamente por la DACM.
2		Registra la queja o sugerencia en la base de datos correspondiente.
3		Analiza la queja o sugerencia para determinar áreas responsables de atención.
4		Sistematiza información para su integración al Informe mensual e identifica posibles áreas de oportunidad.
5		Elabora Informe mensual y propuestas de mejora, envía al titular de la DACM.
6	Dirección de Atención Ciudadana Municipal (Titular)	Recibe informe mensual, analiza e incorpora propuestas.
7		Integra "Reporte mensual de quejas, sugerencias y propuestas de mejora" a implementar.
8		Envía "Reporte mensual de quejas, sugerencias y propuestas de mejora" a la Presidencia Municipal.
9	Presidencia Municipal	Recibe "Reporte mensual de quejas, sugerencias y propuestas de mejora" y analiza.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD
10	Presidencia Municipal	Devuelve "Reporte mensual de quejas, sugerencias y propuestas de mejora", en su caso, con observaciones y solicita se envíe a las áreas responsables de dar respuesta a las quejas.
11	Dirección de Atención Ciudadana Municipal (Titular)	Recibe "Reporte mensual de quejas, sugerencias y propuestas de mejora", y en su caso integra observaciones.
12		Elabora "Acuses" y turna a las áreas responsables para su atención e implementación de mejoras, cuando así proceda.
13	Áreas responsables de dar Respuesta	Recibe "Reporte mensual de quejas, sugerencias y propuestas de mejora", devuelve acuse, revisa e implementa, en su caso, acciones de mejora correspondientes.
14	Dirección de Atención Ciudadana Municipal (Titular)	Recibe "Acuse" y da seguimiento, a través de los informes que las áreas envíen.
15	Áreas responsables de dar Respuesta	Elabora "Informe" sobre los resultados de la implementación de mejoras y sobre las dificultades o causas de improcedencia por las cuales no fue posible realizar mejoras y envía a la DACM.
16	Dirección de Atención Ciudadana Municipal (Titular)	Recibe "Informe", elabora expediente y guarda para considerarlas en el próximo informe mensual.  Fin del procedimiento.

