



DEPARTAMENTO DE
ATENCIÓN CIUDADANA
Y DERECHOS HUMANOS

H. AYUNTAMIENTO DE CUAUTLA

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: MP-ACDH-2019

EMISION: 01

Página 1 de 15

GOBIERNO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE
CUAUTLA, MORELOS

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

**DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA Y
DERECHOS HUMANOS DE LA OFICINA DE
PRESIDENCIA**

H.H. CUAUTLA, MOR. A 11 DE JUNIO DE 2019



DEPARTAMENTO DE
ATENCIÓN CIUDADANA
Y DERECHOS HUMANOS

H. AYUNTAMIENTO DE CUAUTLA

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: MP-ACDH-2019

EMISION: 01

Página 2 de 15

II.- INDICE.

APARTADO	CONSECUTIVO DEL APARTADO	PÁGINA
PORTADA	I	1
CONTENIDO GENERAL (INDICE)	II	2
AUTORIZACIÓN	III	3
INTRODUCCIÓN	IV	4
AREAS DE APLICACION	V	5
POLITICAS DE OPERACION	VI	6
SIMBOLOS UTILIZADOS	VII	7
PROCEDIMIENTO PARA ELABORACION DE UNA SOLICITUD, QUEJA O SUGERENCIA	VIII	8
DIRECTORIO	IX	14
HOJA DE PARTICIPACIÓN	X	15
ANEXOS	XI	16

JUNTOS POR AMOR A

CUAUTLA

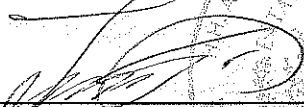
GOBIERNO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL



III.- AUTORIZACIÓN.

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 115 fracción II, III, IV y V de la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, 113 y 118 de la constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos, 4, 38 fracción III, 41 Fracciones I y V y 60 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos, Bando de Policía y Gobierno Municipal de Cuautla, Morelos, y demás normatividad Federal, Estatal y Municipal aplicable, se expide el presente **Manual de Procedimientos del Departamento de Atención Ciudadana**, el cual contiene información referente a su estructura de organización, funcionamiento y las atribuciones del área y tiene como objetivo servir de instrumento de consulta e inducción para el personal que la integra.

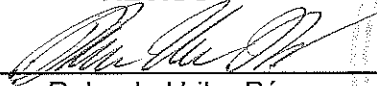
AUTORIZÓ


C. Jesús Corona Damían
Presidente Municipal

Vo.Bo.


Lic. Juan Torres Briones
Oficial Mayor

REVISÓ


Lic. Rolando Uribe Pérez
Director General de Planeación

ELABORÓ


C. Cristina Rodríguez Remo
Directora de Atención Ciudadana y Derechos Humanos de la oficina de Presidencia

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Secretario Municipal	Versión	No. De Páginas
01-Enero-2020	Lic. José Alfredo Escalona Arias	2019	15



IV.- INTRODUCCION

El presente manual constituye una fuente formal de información y orientación acerca de la forma correcta de ejecutar las actividades propias del trabajo realizado por el personal adscrito a este Departamento de Atención Ciudadana y Derechos Humanos, de la Oficina de Presidencia.

El manual de políticas y Procedimientos del Departamento de Atención Ciudadana y Derechos Humanos, de la Oficina de Presidencia es el marco de referencia que guía la toma de decisiones de su personal, delimitando hasta dónde se debe o puede actuar para ejecutar las actividades descritas en cada procedimiento, detallando éstos de forma ordenada y cronológica.

A su vez este manual establece los fundamentos, lineamientos, funciones, alcances y procedimientos de este Departamento, de la administración municipal 2019 – 2021.

El propósito, de acuerdo al proyecto de un gobierno ciudadano, Cuautla 2019 – 2021. Donde nos corresponde a todos los integrantes del Departamento de Atención Ciudadana y Derechos Humanos de la Oficina de Presidencia, fomentar la práctica de valores ético-civiles, teniendo como base el desarrollo humano; vigilar la actuación integra de los servidores público; implementar una utilización eficaz de los recursos humanos y materiales a disposición de la administración municipal, aplicando una política de austeridad, rendición de cuentas y transparencia de la información; utilizando como herramienta la tecnología que nos permita establecer los controles necesarios para ser una dirección eficiente y productiva de carácter digital y moderno.

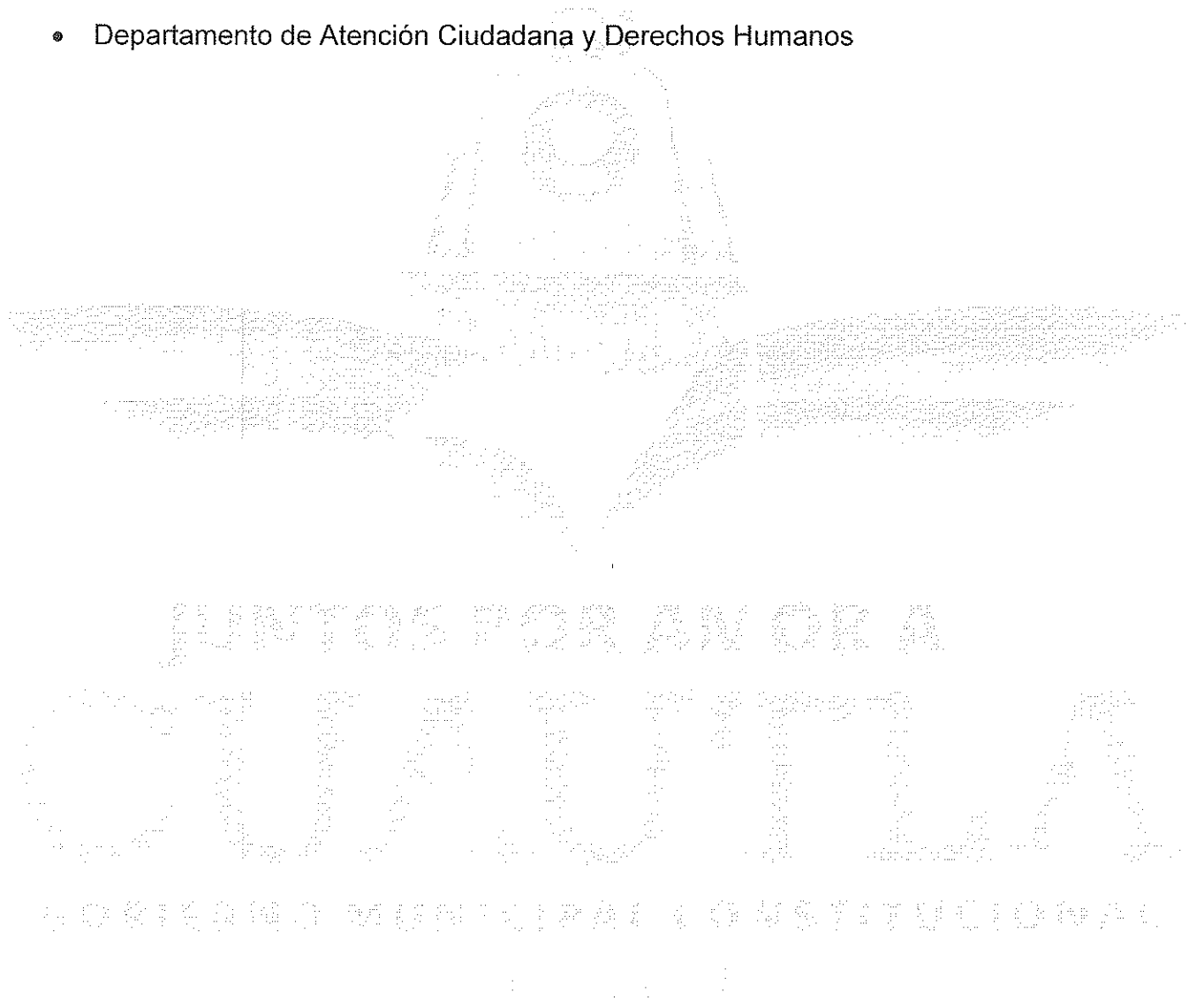
C. Jesús Corona Damián
Presidente Municipal



V.- ÁREAS DE APLICACIÓN

El presente manual es de aplicación general para las unidades administrativas que intervienen en los procedimientos que se describen:

- Departamento de Atención Ciudadana y Derechos Humanos




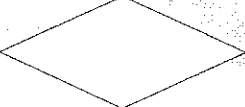
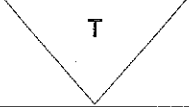
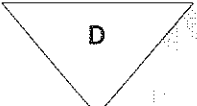







VI. POLITICAS DE OPERACION

- 1.- Crear una vía de comunicación directa entre la ciudadanía y la dirección de atención ciudadana; orientando y asesorando a la ciudadanía en sus demandas mediante la gestión interna y externa al municipio asegurando el bienestar social.
- 2.- Dar respuestas a las demandas ciudadanas de ágil y oportuna
- 3.- Ser vínculo en la gestión de diversos apoyos con la iniciativa privada para fomentar la participación y atención a la ciudadanía en todos sus sectores.
- 4.- Organizar y conducir la demanda y gestión social que emane de la ciudadanía en el cumplimiento de sus derechos y obligaciones.
- 5.- Promover y fomentar la participación social y ciudadana;
- 6.- Encausar y conducir las demandas las gestiones ciudadanas;
- 7.- Brindar la información a la ciudadanía de los programas, servicios y trámites institucionales de las diferentes dependencias municipales, con la finalidad de que todos los ciudadanos sean beneficiados de estos.
- 8.- Contribuir a una cultura de respeto a los derechos humanos.
- 9.- Identificar y canalizar las problemáticas ciudadanas individuales y colectivas en las que exista violación a los derechos humanos.
- 10.- Proteger, observar, promover, estudiar y divulgar los derechos humanos.

VII.- SIMBOLOS UTILIZADOS

SIMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	INICIO O TERMINACION	Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar, además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	ACTIVIDAD	Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	DOCUMENTO	Representa un documento, formato o cualquier, que se recibe, elabora o envía.
	DECISION O ALTERNATIVA	Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas.
	ARCHIVO TEMPORAL	Indica que se guarda un documento, producto, insumo durante un periodo determinado
	ARCHIVO DEFINITIVO	Indica que se guarda un documento, producto, insumo de forma permanente.
	DIRECCION DE FLUJO	Denota la dirección y el orden en los pasos del proceso. Indica el movimiento de un símbolo a otro. Se utiliza en todos los diagramas de manera vertical u horizontal
	CONECTOR DE PAGINA	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente. Dentro del símbolo se utilizara un número arábigo que indicara la actividad a la cual continua el diagrama.
	CONECTOR	Representa una conexión enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo, utilizando para su conexión números arábigos, indicando la actividad con la que se debe continuar.



VIII.- ELABORACION DE SOLICITUD, QUEJA, SUGERENCIA O DENUNCIA DE VIOLACION A DERECHOS HUMANOS.

1. Objetivo

- Elaborar documento o formato mediante el cual el ciudadano realiza su petición, queja, sugerencia o Denuncia de Violación a Derechos Humanos, para la solución de la problemática social en que se encuentra.

2. Propósito:

- Regular y atender el proceso de atención a los ciudadanos a través de la planeación de acciones y medidas necesarias para la simplificación de la gestión con la administración pública municipal, así como promover, proteger, vigilar la cultura de derechos humanos.

3. Alcance:

- El presente procedimiento es de aplicación general para todas las áreas del ayuntamiento.

4. Políticas:

- Se deberá respetar el ejercicio del derecho de petición, siempre que se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa.
- Deberá recaer un acuerdo por escrito, y darla a conocer en breve término al solicitante.

5. Definiciones:

Para los efectos de este procedimiento, se entenderá por:

- **Solicitud:** Documento formal en el que se plasma una petición realizada por el ciudadano, de manera pacífica y respetuosa, que va dirigida al representante de la Administración Pública Municipal.
- **Queja:** Reclamación o protesta que se hace ante una autoridad a causa de un desacuerdo o inconformidad.
- **Sugerencia:** Propuesta o insinuación sobre un modo de ser o de hacer para que otro la reciba y decida si aceptarla o no.
- **Violación a los derechos humanos:** Aquellos atentados en contra de los derechos fundamentales del hombre, en cuanto a miembro de la humanidad, que se encuentran definidas en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

6. Método de Trabajo:

- Simbología
- Descripción de Actividades
- Diagrama de Flujo



DESARROLLO

Con la finalidad de Crear una vía de comunicación directa entre la ciudadanía y la Administración Pública Municipal; orientando y asesorando a la ciudadanía en sus demandas mediante la gestión interna y externa al municipio asegurando el bienestar social, se establece el siguiente procedimiento

1.- PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION DE UNA SOLICITUD

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDAD
Jefe del Departamento de Atención Ciudadana y Derechos Humanos.	1	Los ciudadanos presentarán por escrito o mediante el formato establecido por este departamento sus solicitudes, quejas o sugerencias, que deberán contener los siguientes datos y documentos; nombre y apellidos; domicilio; Lugar y Fecha; hechos, razones o motivos de su solicitud, queja o sugerencia; Teléfono o cualquier otro medio de comunicación con el ciudadano para contactar y mantener informado. Documentos; Identificación Oficial (INE, Pasaporte, Pasaporte, Cedula Profesional); Curp; Comprobante de Domicilio; en su caso Documento base de su Solicitud, Queja o Sugerencia.
Jefe del Departamento de Atención Ciudadana y Derechos Humanos.	2	Recibida su solicitud, queja o sugerencia, esta se analizará y si es pertinente se ordenará la verificación en campo de la problemática social.
Jefe del Departamento de Atención Ciudadana y Derechos Humanos.	3	Dado el análisis de la solicitud, queja y sugerencia, se ubicará el área, dirección, dependencia o sector que deba resolver y tener el conocimiento de la problemática.
Auxiliar Jurídico	4	Se remitirá o canalizará de manera impresa y con la documentación anexa necesaria para su tramitación a el área, dirección, dependencia o sector que se considere competente para la solución de la problemática social.
Auxiliar Jurídico	5	Se dará respuesta al ciudadano y se le informará a el área, dirección, dependencia o sector al cual se canalizo para su solución.



Jefe del Departamento de Atención Ciudadana y Derechos Humanos.	6	Dar seguimiento a la solicitud, queja o sugerencia en caso de no tener respuesta pronta por el área, dirección, departamento, dependencia o sector a la que se canalizo, para su debido trámite o solución. Mediante recordatorios y apercibimientos.
Auxiliar Jurídico	7	Dar respuesta de solución según sea el caso.
Auxiliar Jurídico	8	En el caso en que las solicitudes, quejas o sugerencias, no cumplan alguno de los requisitos de presentación establecidos o en el caso de necesitar documentación adicional, se realizará un Requerimiento de Documentación al interesado indicándole los pasos a seguir para subsanar las deficiencias y la presentación de la documentación faltante. Si el interesado no presenta la documentación requerida, se dará por cerrada la solicitud, queja o sugerencia.
Jefe de Departamento de Atención Ciudadana y Derechos Humanos		Identificar las violaciones a derechos humanos, canalizando a las instituciones correspondientes para su debido trámite y solución positiva.

JUNTOS POR AMOR A

CUAUTLA

GOBIERNO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL

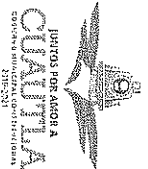
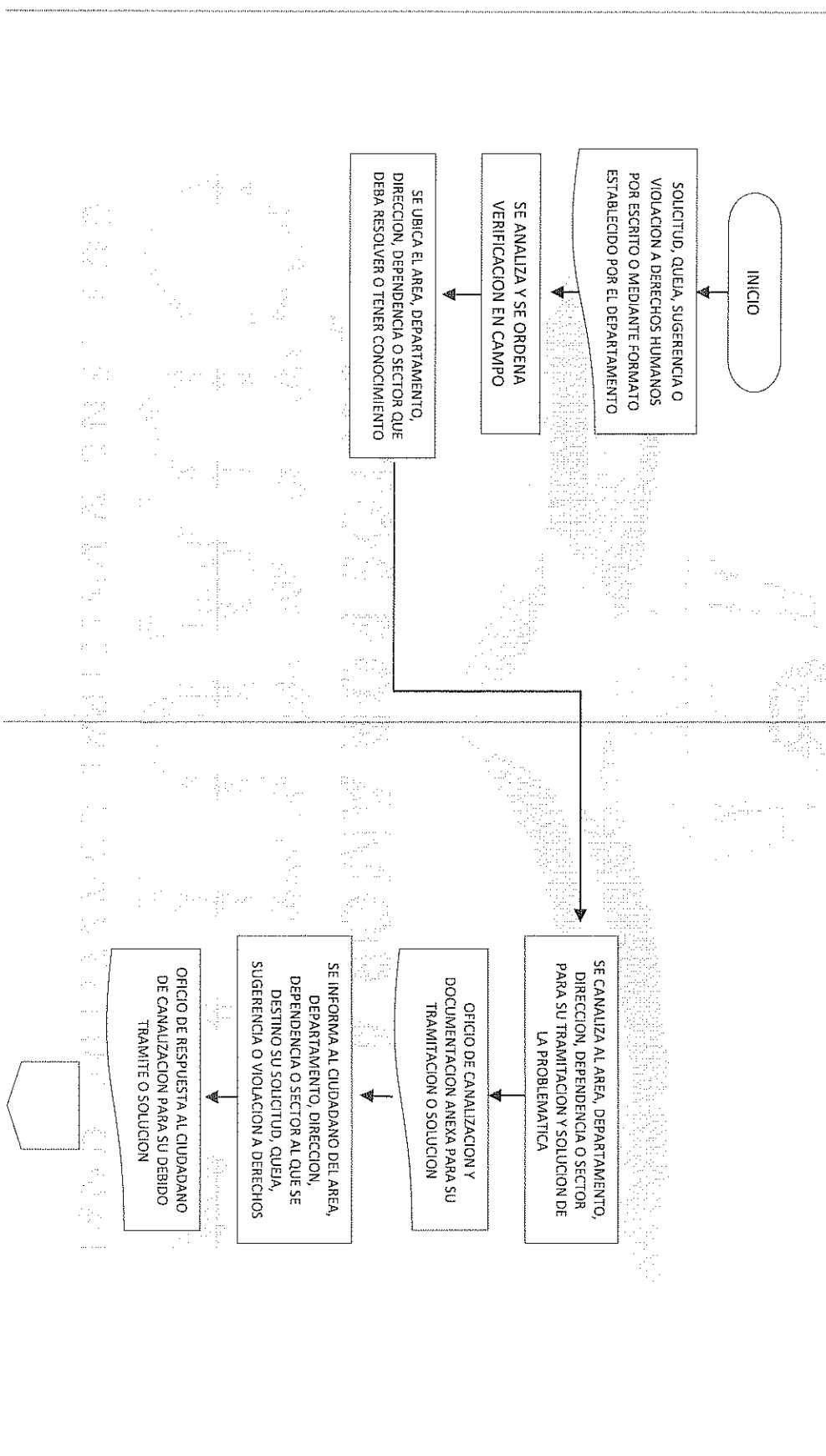


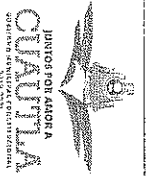
DIAGRAMA DE FLUJO: ELABORACION DE SOLICITUD, QUEJA, SUGERENCIA O VIOLACION A LOS DERECHOS HUMANOS.

DIRECTOR DE DEPARTAMENTO DE ATENCION CIUDADANA

RESPONSABLES

AUXILIAR JURIDICO





DEPARTAMENTO DE ATENCION CIUDADANA

H. AYUNTAMIENTO DE CUAUTLA
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

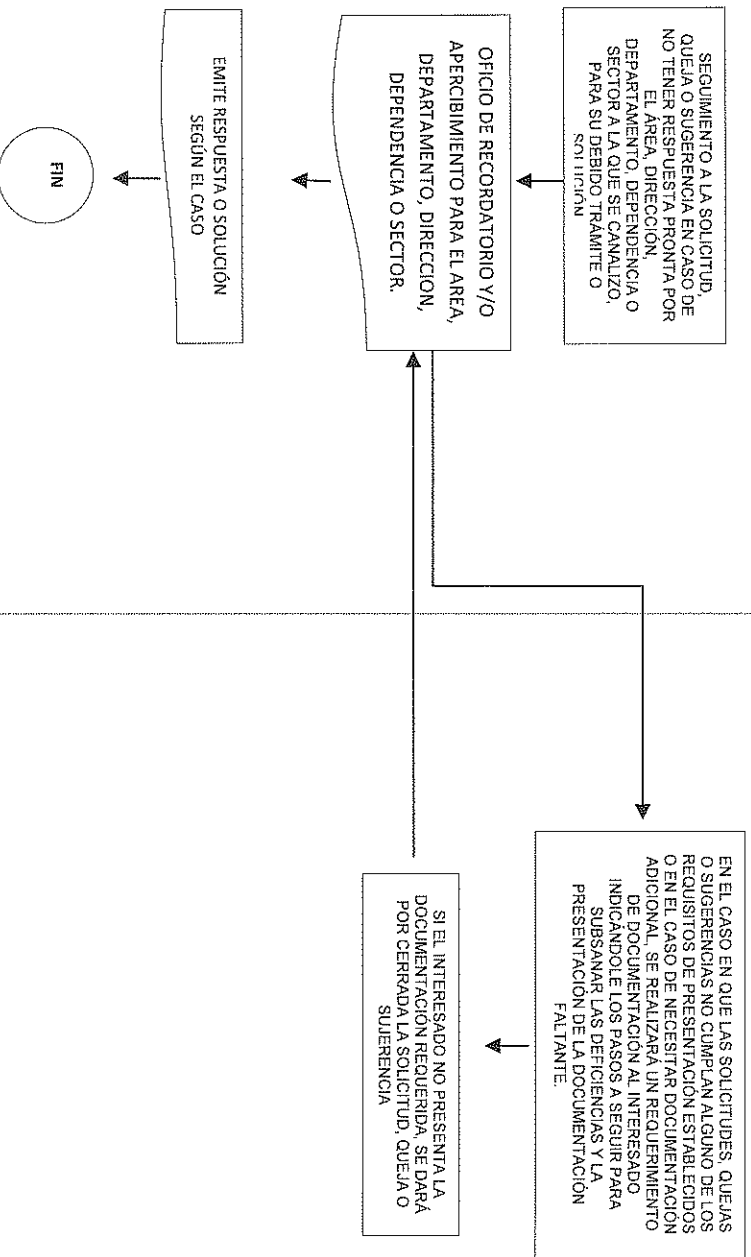
CLAVE: MC-DGP-2019
EMISION: 01
PÁG. 12 DE 55

DIAGRAMA DE FLUJO: ELABORACIÓN DE SOLICITUD, QUEJA, SUGERENCIA O VIOLACION A LOS DERECHOS HUMANOS.

RESPONSABLES

DIRECTOR DE DEPARTAMENTO DE ATENCION CIUDADANA

AUXILIAR JURIDICO





DEPARTAMENTO
DE
ATENCION CIUDADANA

H. AYUNTAMIENTO DE CUAUTLA

MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS

CLAVE: MP-DGP-2019

EMISION: 01

Página 13 de 15

IX. DIRECTORIO

NOMBRE Y PUESTO	TELÉFONOS OFICIALES	DOMICILIO OFICIAL
C. CRISTINA RODRIGUEZ ROMO DIRECTORA DE ATENCION CIUDADANA Y DERECHOS HUMANOS DE LA OFICINA DE PRESIDENCIA	5543388131	RAMIREZ FERRARA No. 11, COL. CENTRO, CUAUTLA, MORELOS.
KARINA ASCENCIO MOLINA AUXILIAR ADMINISTRATIVO	7352091503	RAMIREZ FERRARA No. 11, COL. CENTRO, CUAUTLA, MORELOS.

JUNTOS POR AMOR A

CUAUTLA

GOBIERNO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL



DEPARTAMENTO
DE
ATENCIÓN CIUDADANA

H. AYUNTAMIENTO DE CUAUTLA

MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS

CLAVE: MP-DGP-2019

EMISION: 01

Página 14 de 15

X. HOJA DE PARTICIPACION

FECHA DE INICIO:

04 noviembre 2019

FECHA DE TÉRMINO:

06 noviembre 2019

PARTICIPANTES	PUESTO
C. CRISTINA RODRIGUEZ ROMO	DIRECTORA DE ATENCION CIUDADANA Y DERECHOS HUMANOS DE LA OFICINA DE PRESIDENCIA

RESPONSABLE DE LA ELABORACION DEL
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

JUNTOS POR AMOR A


C. CRISTINA RODRIGUEZ ROMO

DIRECTORA DE ATENCION CIUDADANA Y DERECHOS HUMANOS DE LA OFICINA DE
PRESIDENCIA.

GOBIERNO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL



XI. ANEXOS

1.- Formatos del área



DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA

FECHA

FOLIO

DATOS DE QUIEN PROMUEVE

NOMBRE	NOMBRES		APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO
	CALLE Y NUMERO		COLOMIA	
TELEFONO(S)	CELULAR		CASA	EMAIL

TIPO DE PROMOCION

(SELECCIONA UNA O MAS Opciones EN EL RECUADRO CORRESPONDIENTE)

SOLICITUD

QUEJA

SUGERENCIA

AGRADECIMIENTO

SERVIDOR PUBLICO INVOLUCRADO (NOMBRE Y CARGO):

DEPENDENCIA A LA QUE PERTENECE:

TRAMITE O SERVICIO QUE ORIGINA SU PROMOCION:

HECHOS O MOTIVOS DE SU PROMOCION

OBSERVACIONES (EXCLUSIVO DEL DEPARTAMENTO)

FIRMA DE QUIEN PROMUEVE
