



GOBIERNO MUNICIPAL

2021 - 2024

¡Juntos Gobernemos!

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE
ATENCIÓN CIUDADANA



MUNICIPIO DE CORONANGO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

¡Juntos Gobernemos!



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

AUTORIZACIONES

ELABORÓ

C. BLANCA ARCE ROMERO
COORDINADORA DE ATENCIÓN CIUDADANA

AUTORIZÓ

C. LEONCIO ROMERO AMASTAL
DIRECTOR DE GOBERNACIÓN

REVISÓ

C. SILVIA CHAVARRIA ROCHA
CONTRALORA MUNICIPAL

CORONANGO, PUE.
2021 - 2024

CLAVE:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
CAC-2124	DICIEMBRE 2023	14 de mayo 2024	2



MUNICIPIO DE CORONANGO
 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
 COORDINACIÓN DE ATENCIÓN
 CIUDADANA

¡Juntos Gobernemos!

	Índice	Página
I	Introducción	4
II	Objetivo	4
III	Marco Jurídico	5
IV	Presentación de los Procedimientos	5
V	Apartados de los Procedimientos	6-17
VI	Glosario de Términos	18

CLAVE:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
CAC-2124	DICIEMBRE 2023		2



MUNICIPIO DE CORONANGO
 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
 COORDINACIÓN DE ATENCIÓN
 CIUDADANA

¡Juntos Gobernemos!

I. INTRODUCCIÓN

La administración del municipio de Coronango a través del área de atención y participación ciudadana ofrece diversos programas para escuchar y atender las peticiones y quejas de la ciudadanía, además de ayudar a incentivar la participación en los habitantes de Coronango.

El manual de procedimientos de la coordinación de atención ciudadana tiene como objetivo dar a conocer a las diferentes áreas que conforman el H. ayuntamiento de Coronango y a los ciudadanos cuales son los procesos de cada uno de los programas ejecutados por la coordinación de atención ciudadana, por cada programa se presenta primero una descripción y se da justificación legal por último se describe paso a paso cada programa implementado.

El manual de procedimientos se podrá utilizar cuando se tenga alguna duda sobre el funcionamiento de los programas implementados por esta coordinación, será modificado cuando se inicie un nuevo programa o por indicación de presidencia o contraloría. El documento será revisado por la dirección de evaluación y planeación, posteriormente se dará la autorización por parte del presidente y el contralor municipal.

Por último, podemos agregar que cada uno de los programas lanzados por la coordinación de atención ciudadana son dirigidos para cualquiera persona siempre y cuando sea originarios del municipio de Coronango, no importa sexo, condición física o social.

II. OBJETIVO

Mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y fortalecer la participación de las familias, a través de las gestiones que se realizan mediante la Coordinación de Atención Ciudadana en colaboración con las demás áreas del H. ayuntamiento.

Brindar información eficiente sobre los servicios y trámites que ofrece el H. ayuntamiento, así como dar respuesta y soluciones positivas a la brevedad posible, para las necesidades planteadas por los ciudadanos, facilitándoles en todo momento información actualizada de todo lo relacionado con esta administración.

CLAVE:	FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
CAC-2124	DICIEMBRE 2023		2



MUNICIPIO DE CORONANGO
 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
 COORDINACIÓN DE ATENCIÓN
 CIUDADANA

¡Juntos Gobernemos!

III. MARCO JURÍDICO

Normatividad Federal:

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Ley General de Mejora Regulatoria.
3. Ley General de Archivos.

Normatividad Estatal:

1. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla.
2. Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla
3. Reglamento de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla.

Normatividad Municipal:

1. Ley Orgánica Municipal.

IV. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

1. Procedimiento de Atención al Ciudadano.
2. Procedimiento de Recepción y Elaboración de Reportes Ciudadanos.
3. Procedimiento de Recepción de Solicitudes para Apoyos Ciudadanos.
4. Procedimiento de Apoyo a las Diferentes Áreas.

CLAVE:	FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
CAC-2124	DICIEMBRE 2023		2



MUNICIPIO DE CORONANGO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE ATENCIÓN
CIUDADANA

¡Juntos Gobernemos!

V. APARTADO DE LOS PROCEDIMIENTOS

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento de Atención al Ciudadano.
Objetivo:	Brindar a los ciudadanos información de forma presencial, por Facebook o llamada telefónica, sobre la ubicación de oficinas y programas del H. ayuntamiento de Coronango.
Fundamento Legal:	<ul style="list-style-type: none"> Plan de desarrollo municipal de Coronango 2021-2024.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> La atención en oficina tiene un horario de 9:00 horas a 17:00 horas. Se recibirá alguna documentación del ciudadano solo cuando la coordinación de atención ciudadana la solicite. Si las áreas de H. Ayuntamiento no tienen extensión telefónica se toma el recado y se lleva más tarde al área correspondiente o se llama a los auxiliares o asistentes de los responsables de las áreas.
Tiempo Promedio de Gestión:	10 minutos

CLAVE:	FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
CAC-2124	DICIEMBRE 2023		2



MUNICIPIO DE CORONANGO
 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
 COORDINACIÓN DE ATENCIÓN
 CIUDADANA

¡Juntos Gobernemos!

Descripción del Procedimiento: Procedimiento de Atención al Ciudadano.			
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento
Coordinación de Atención Ciudadana	1	El ciudadano solicita información a la Coordinación de Atención Ciudadana sobre programas o tramites que se brindan en el H. ayuntamiento de Coronango, algunas de las preguntas más comunes son, ¿Qué requisitos necesito?, ¿En dónde se encuentra el área de? ¿Cuál es el proceso para solicitar un apoyo?, etc.	—
	2	Se brinda la información que requiere el ciudadano. ¿Es presencial o telefónica? Si es telefónica, paso al punto 3. Si es presencial, paso al punto 4.	—
	3	Si la información fue solicitada mediante llamada telefónica se realiza un registro de llamada en donde se anota el nombre del ciudadano, información que requiere, numero de contacto y si fue transferida a algún área.	Registro
	4	Si el ciudadano desea realizar algún trámite o servicio se canaliza al área correspondiente. Finaliza el procedimiento.	—

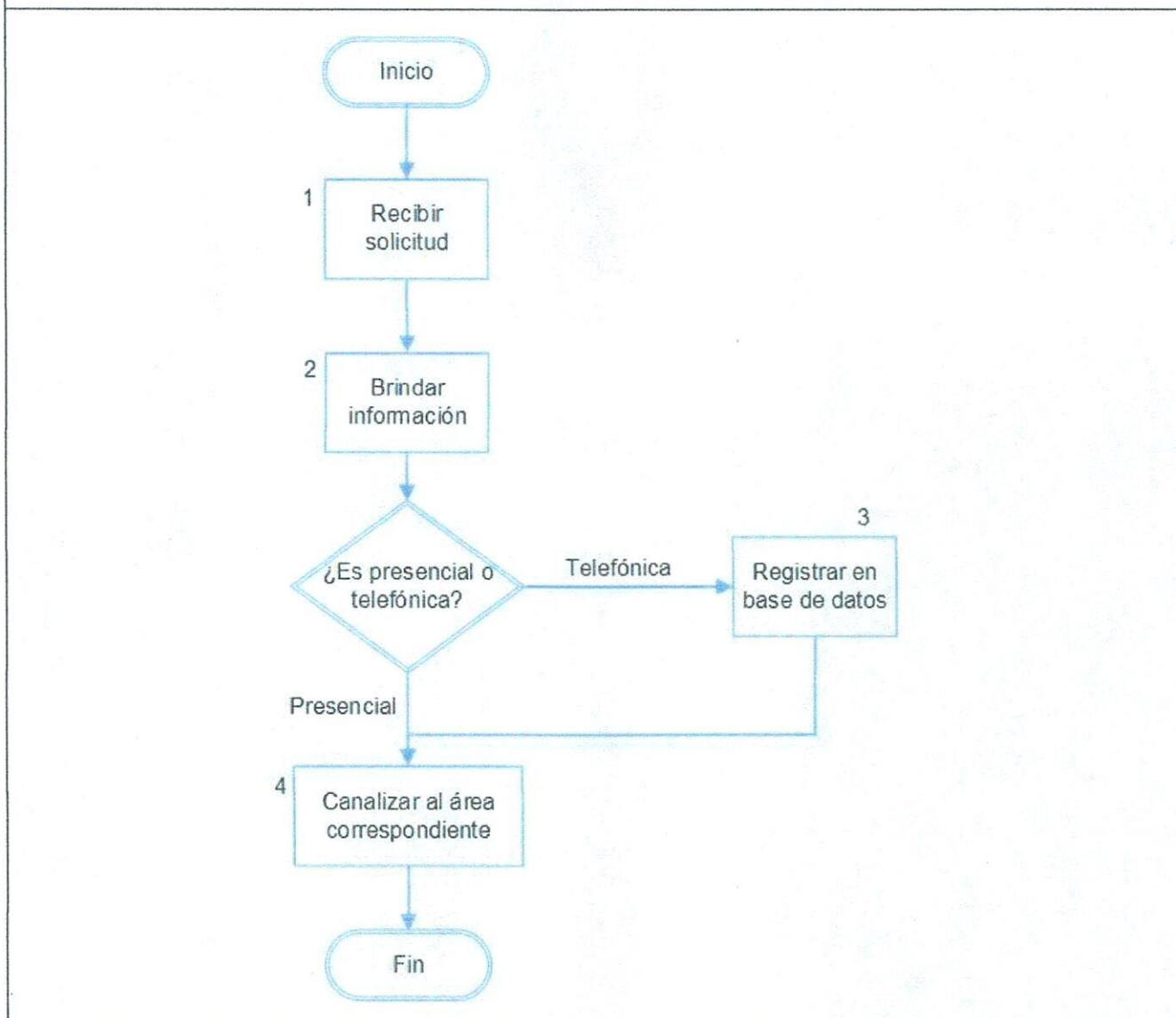
CLAVE:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
CAC-2124	DICIEMBRE 2023		2



MUNICIPIO DE CORONANGO
 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
 COORDINACIÓN DE ATENCIÓN
 CIUDADANA

¡Juntos Gobernemos!

Diagrama de flujo: Procedimiento de Atención al Ciudadano.



CLAVE:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
CAC-2124	DICIEMBRE 2023		2



MUNICIPIO DE CORONANGO
 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
 COORDINACIÓN DE ATENCIÓN
 CIUDADANA

¡Juntos Gobernemos!

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento de Recepción y Elaboración de Reportes Ciudadanos.
Objetivo:	Atender los llamados de emergencia de los ciudadanos y se canalizan a las áreas para una pronta solución.
Fundamento Legal:	<ul style="list-style-type: none"> Plan de desarrollo municipal de Coronango 2021-2024.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> Los reportes ciudadanos pueden ser presentados de forma escrita o vía telefónica, cuando son vía escrita deberán anexar una copia de identificación INE. Cuando son vía telefónica las áreas que atienden el reporte ciudadano indican si necesitan un escrito o no. Si es una emergencia, se canaliza de inmediato, se da un respuesta y atención al momento.
Tiempo Promedio de Gestión:	15 días a 1 mes.

CLAVE:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
CAC-2124	DICIEMBRE 2023		2



MUNICIPIO DE CORONANGO
 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
 COORDINACIÓN DE ATENCIÓN
 CIUDADANA

¡Juntos Gobernemos!

Descripción del Procedimiento: Procedimiento de Recepción y Elaboración de Reportes Ciudadanos.			
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento
Coordinación de Atención Ciudadana	1	Los ciudadanos llegan al área o hablan por teléfono, presentan su reporte o solicitud ya sea de forma verbal o escrita, si es de forma escrita se revisa que cuente con la información necesaria y se le sella de recibido. Si es de forma verbal, se toman sus datos y se redacta su reporte o solicitud en el momento. Se saca una copia del reporte o solicitud para acuse del área.	Oficio/reportes
	2	Se canaliza el reporte o solicitud mediante memo al área correspondiente para la atención y nos sellan el acuse de recibido.	Oficio/Formato Memorándum
	3	Se realiza un seguimiento de la atención a la solicitud o reporte de acuerdo al tiempo establecido por el área que brinda la atención. Finaliza el procedimiento.	Memorándum y/o contestación

CLAVE:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
CAC-2124	DICIEMBRE 2023		2



MUNICIPIO DE CORONANGO
 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
 COORDINACIÓN DE ATENCIÓN
 CIUDADANA

i Juntos Gobernemos!

Diagrama de flujo: Procedimiento de Recepción y Elaboración de Reportes Ciudadanos.



CLAVE:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
CAC-2124	DICIEMBRE 2023		2



MUNICIPIO DE CORONANGO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE ATENCIÓN
CIUDADANA

¡Juntos Gobernemos!

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento de Recepción de Solicitudes para Apoyos Ciudadanos.
Objetivo:	Apoyar a los ciudadanos, escuelas de escasos recursos con algún apoyo material o económico.
Fundamento Legal:	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley Orgánica Municipal, Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917 Última Capítulo reformada DOF 10-06-2011.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El ciudadano deberá presentar su documentación en regla (escrito a mano o computadora, INE, comprobación si es que solicita por problemas de salud y un número de teléfono). 2. Si no se presenta la documentación en regla, no se podrá con el seguimiento. 3. El tiempo de contestación incluye desde que entra la solicitud hasta que se entrega el apoyo. 4. Los beneficiarios de estos apoyos serán únicamente del municipio de Coronango, incluyendo sus juntas auxiliares y la localidad de misiones de san francisco. 5. Si los ciudadanos han recibido algún apoyo, ya no podrán recibir algún otro del municipio. 6. En el caso de las escuelas si podrán ser beneficiadas por algún apoyo y será por ciclo escolar ya que se deben atender a las diversas escuelas del municipio. 7. Las inspecciones se realizarán a todos los apoyos a excepción de muertes ya que bastara con presentar certificado médico y acta de defunción. 8. Todo expediente general se queda en el área de tesorería o adquisiciones y de ser necesario se queda en el área que brinde el apoyo. 9. Si el apoyo es solicitado para alguna celebración se deberá traer la solicitud un mes antes del evento, especificando cantidades o materiales a pedir. 10. Solo se podrán dar apoyos de emergencia, es decir sin realizar visitas a los ciudadanos por casos de fallecimiento o medicamentos o intervenciones quirúrgicas y con autorización del presidente, en caso de entrar en estos lineamientos la solicitud se atenderá en el tiempo promedio de gestión.
Tiempo Promedio de Gestión:	De 15 días a 1 mes o más, dependiendo el apoyo solicitado.

CLAVE:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
CAC-2124	DICIEMBRE 2023		2



MUNICIPIO DE CORONANGO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE ATENCIÓN
CIUDADANA

¡Juntos Gobernemos!

Descripción del Procedimiento: Procedimiento de Recepción de Solicitudes para Apoyos Ciudadanos.			
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento
Coordinación de Atención Ciudadana	1	Los ciudadanos llegan al área a pedir informes sobre los apoyos que ofrece el H. Ayuntamiento. Se define qué tipo de apoyo requiere el ciudadano, puede ser condonación en pago de actas de nacimiento, descuentos en predial, apoyos por enfermedades, medicamentos, apoyo material o económico a escuelas etc. El ciudadano puede presentar escrito hecho a mano o a computadora con copia de su INE y los requisitos necesarios para solicitar el apoyo.	Oficio
	2	Se revisa la solicitud para ver si cumple con la documentación y los requisitos que fundamente la solicitud de apoyo. ¿Cumple? No, se pasa al punto 3. Si, se pasa al punto 4.	Documentación
	3	Si la solicitud de apoyo no cumple con fundamento, se le pide al ciudadano solvente la misma con evidencias que lo avale para ser candidato al apoyo. Y se regresa al paso 2.	—
	4	Una vez entregada toda la documentación se arma el expediente y se canaliza mediante memo al área correspondiente la cual nos sellara nuestro acuse de recibido y gestionara el apoyo (económico o material) en presidencia. Se nos notificara el seguimiento de la solicitud de apoyo. .	Memorándum/Expediente

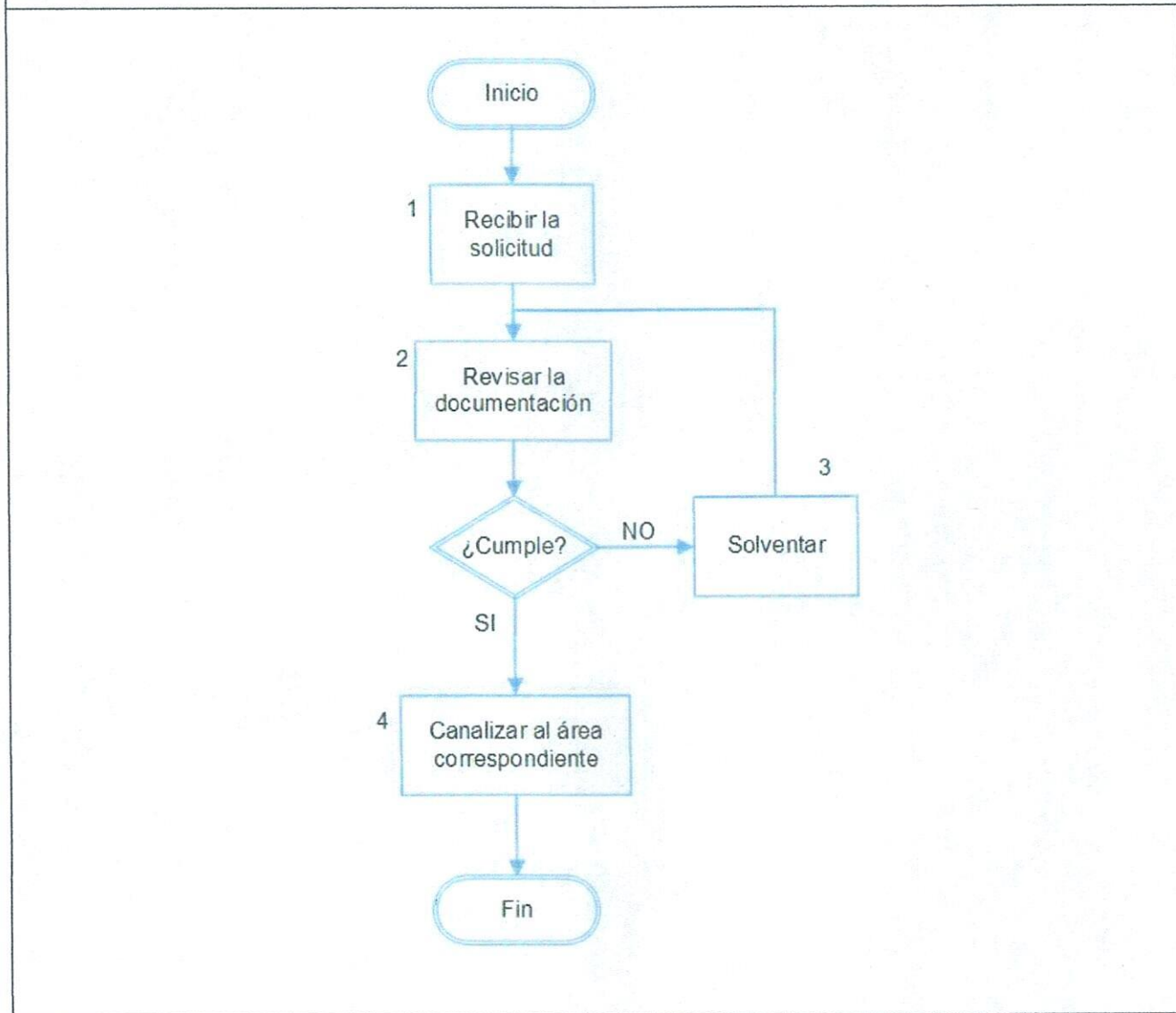
CLAVE:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
CAC-2124	DICIEMBRE 2023		2



MUNICIPIO DE CORONANGO
 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
 COORDINACIÓN DE ATENCIÓN
 CIUDADANA

¡Juntos Gobernemos!

Diagrama de flujo: Procedimiento de Recepción de Solicitudes para Apoyos Ciudadanos.



CLAVE:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
CAC-2124	DICIEMBRE 2023		2



MUNICIPIO DE CORONANGO
 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
 COORDINACIÓN DE ATENCIÓN
 CIUDADANA

¡Juntos Gobernemos!

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento de Apoyo a las Diferentes Áreas.
Objetivo:	Apoyar a las diferentes áreas del H. Ayuntamiento de Coronango en eventos o en inauguraciones, por medio de la participación ciudadana.
Fundamento Legal:	<ul style="list-style-type: none"> Plan de desarrollo municipal de Coronango, Diciembre 2018.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> Las áreas deberán solicitar el apoyo de forma escrita al departamento de Recursos humanos, el cual será encargado de notificar al personal asignado para el apoyo.
Tiempo Promedio de Gestión:	Indefinido.

CLAVE:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
CAC-2124	DICIEMBRE 2023		2



MUNICIPIO DE CORONANGO
 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
 COORDINACIÓN DE ATENCIÓN
 CIUDADANA

¡Juntos Gobernemos!

Descripción del Procedimiento: de Apoyo a las Diferentes Áreas.			
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento
Coordinación de Atención Ciudadana	1	Recibir indicaciones del área de Recursos Humanos para apoyar en algún evento del H. Ayuntamiento.	—
	2	Presentarse con la persona asignada en el lugar y horario indicada.	—
	3	Recibir indicaciones de las actividades designadas.	—
	4	Ejecutar el apoyo. Finaliza el procedimiento.	—

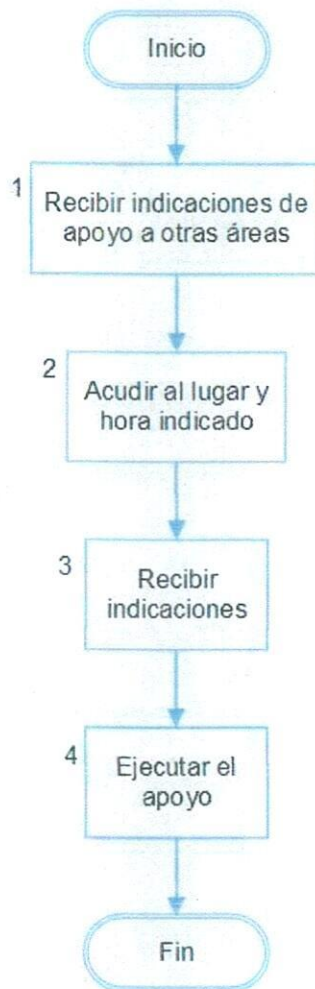
CLAVE:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
CAC-2124	DICIEMBRE 2023		2



MUNICIPIO DE CORONANGO
 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
 COORDINACIÓN DE ATENCIÓN
 CIUDADANA

¡Juntos Gobernemos!

Diagrama de flujo: Procedimiento de Apoyo a las Diferentes Áreas.



CLAVE:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
CAC-2124	DICIEMBRE 2023		2



MUNICIPIO DE CORONANGO
 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
 COORDINACIÓN DE ATENCIÓN
 CIUDADANA

¡Juntos Gobernemos!

VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Atención ciudadana: Es un canal de comunicación disponible para que realices tus consultas, sugerencias o comentarios, reportes ciudadanos, presenten sus solicitudes y se dan seguimientos y respuestas a peticiones y solicitudes.

Participación ciudadana: Conjunto de maneras para que la población acceda a las decisiones del gobierno de manera independiente sin necesidad de formar parte de la administración pública o de un partido político.

Seguimiento: Observación minuciosa de la evolución y desarrollo de un proceso.

Petición: Es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes

Solicitud: Escrito por el cual el ciudadano pide algún apoyo al H. ayuntamiento de Coronango.

Expediente: Conjunto de documentos los cuales acrediten la solicitud o petición del ciudadano, anexando evidencia (recetas, análisis, diagnóstico médico, fotografías) y comprobación de gastos.

CLAVE:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
CAC-2124	DICIEMBRE 2023		2