



**HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TETELES DE ÁVILA CASTILLO
PUEBLA
2021-2024**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
PARA LOS MECANISMOS DE ATENCIÓN
CIUDADANA**

MISIÓN

Desarrollar e implementar acciones que permitan la interacción de manera directa con la ciudadana, a través de diversos medios que faciliten la comunicación con todos los sectores para el beneficio del Municipio de Teteles de Ávila Castillo Puebla, en un entorno de participación, de honestidad, seguridad, justicia, inclusión y respeto a la identidad social y facilitar los procedimientos para la atención de quejas y sugerencias procurando que la ciudadanía conozca exactamente el procedimiento, que es, la documentación que necesita (en su caso) y el tiempo en que se realiza en trámite.

VISIÓN

Ser una administración pública eficiente que brinde atención con calidad de manera incluyente, con todos los sectores que conforman esta sociedad a través de procedimientos encausados en el correcto desempeño de los funcionarios públicos en relación con el quehacer diario de sus responsabilidades.

OBJETIVO GENERAL

Brindar atención con calidad y prontitud a las inquietudes o inconformidades que pudieran surgir de parte de la ciudadanía, poniendo a su alcance mecanismos para facilitar la comunicación directa a través del medio de su selección con requisitos mínimos, como identificación oficial y comprobante de domicilio, sin restricciones, y estableciendo de manera concreta los tiempos y medios, así mismo, implementar estrategias que permitan la optimización de los recursos humanos, económicos y materiales, enfatizando la innovación y mejoramiento continuo en estos rubros.

MARCO LEGAL

Legislación Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos. Última reforma DOF 13 -04-2020
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción DOF 10-07-2
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Legislación Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla.
- Ley de los Trabajadores al Servicio del Estado de Puebla
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados de Puebla.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla.

Normatividad Municipal

- Manual de Organización y Procedimientos del ayuntamiento Teteles de Ávila Castillo;
- Código de Ética de los Servidores Públicos Municipales de Teteles de Ávila Castillo;
- Código de Conducta para los Servidores Públicos del Honorable Ayuntamiento de Teteles de Ávila Castillo Puebla;
- Reglamento Interno de Trabajo del Ayuntamiento de Teteles de Ávila Castillo Puebla;
- Plan Municipal de Desarrollo de Teteles de Ávila Castillo, Puebla;

PRESENTACIÓN

El Manual de Procedimientos es el resultado del proceso de actualización y tiene por objetivo ser el instrumento de apoyo para poder identificar quien y como se realizan las actividades que desarrollan en el cumplimiento de sus atribuciones los funcionarios públicos, para Los Mecanismos de Participación Ciudadana, desarrollar un reflejo de rendimiento óptimo y brindar un servicio eficaz al público. Agilizar los tiempos de respuesta a las quejas y sugerencias es la misión principal del presente, dando respuesta inmediata para el buen funcionamiento del quehacer administrativo.

ORGANIGRAMA



SIMBOLOGÍA

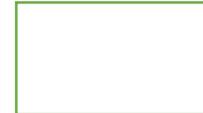
Terminal

Indica Inicio o término de procedimiento.



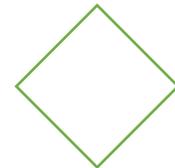
Operación

Representa la ejecución de una actividad o acciones a realizar sin toma de decisiones.



Decisión y/o Alternativa

Indica el punto dentro del flujo en el que son posibles varios caminos o alternativas.



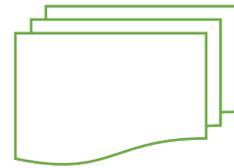
Documento

Representa cualquier tipo de documento que se reciba, utilice, genere o salga del documento.



Multi Documento

Indica que se recibe, utiliza o genera más de un documento.



Archivo Permanente

Indica que el documento se guardará de forma permanente.



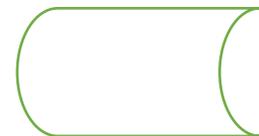
Archivo Temporal

Indica que el documento se guardará solamente por un tiempo.



Sistema Informático

Indica que en el procedimiento se utilizará un sistema de información.



Tiempo Transcurrido

Indica que proceso por cualquiera de las causas se interrumpe.



Conector de Actividad

Representa una conexión o enlace con con otra parte del diagrama.



Conexión de página

Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama.



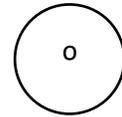
Aclaración o interrupción del Proceso

Se utiliza para una aclaración que resulta necesaria durante la actividad del proceso.



Disco Compacto

Significa que la información deberá ser grabada en este medio digital.



Es la representación gráfica de un objeto tangible dentro del procedimiento.



Efectivo o Cheque

Representa efectivo o cheque que se reciba genere o salga del proceso.



NORMATIVIDAD

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

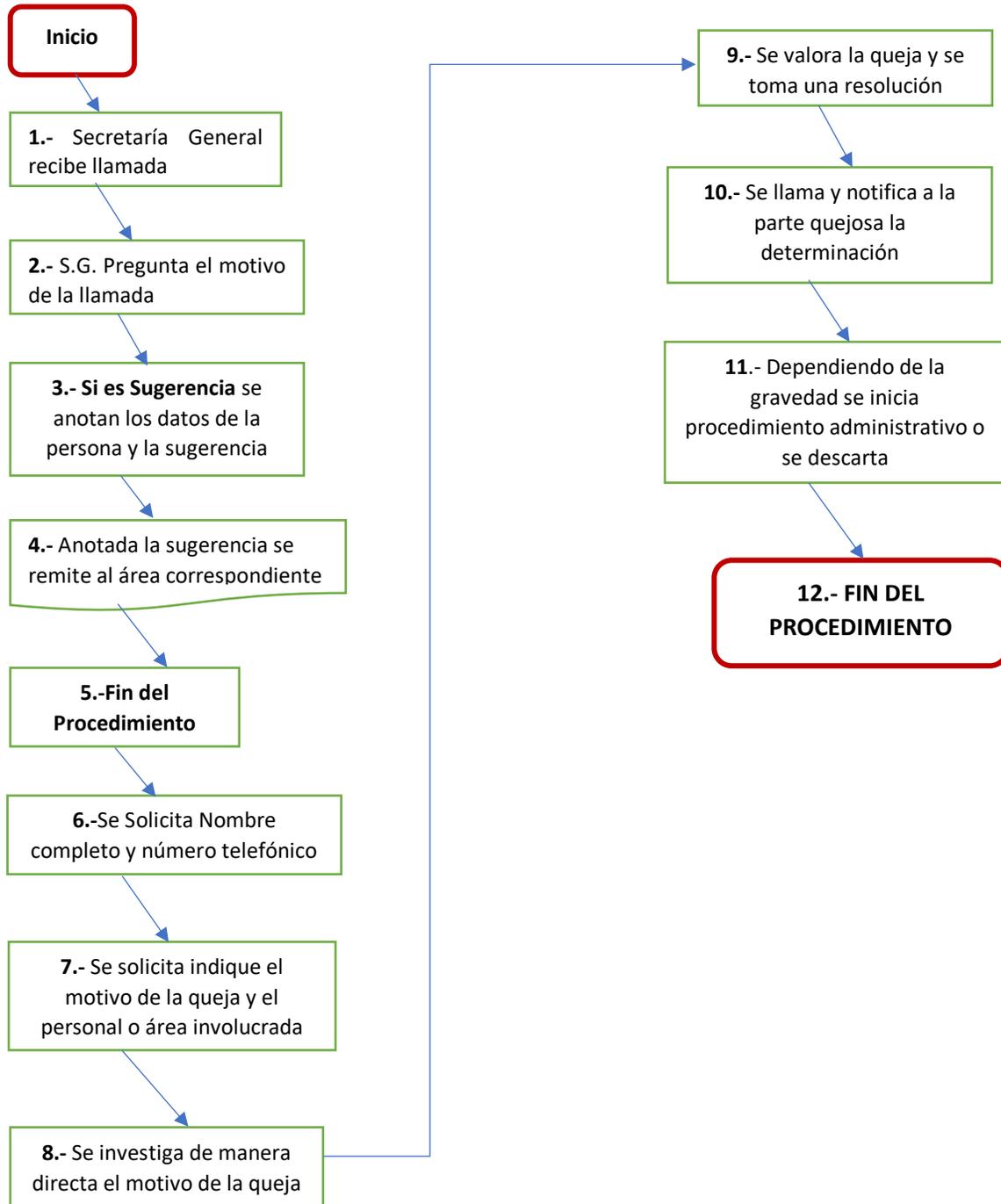
De conformidad con el artículo 169 fracciones VII y XVII, y 189 de la Ley Orgánica Municipal y con la finalidad de alcanzar los objetivos encomendados y vigilar su observancia y aplicación, así como brindar un mecanismo en donde la ciudadanía pueda expresarse con libertad en cualquiera de los medios se crearon los mecanismos de participación ciudadana mediante los cuales se pretende mantener un vínculo de unión para atender las denuncias, quejas y sugerencias de quienes tengan la intención de hacerlo, cuyo único requisito, resulta el tener una identificación oficial y comprobante de domicilio, para remitir el seguimiento a la parte interesada y/o Número telefónico o Correo electrónico

Los Mecanismos de Participación Ciudadana facilitan la interacción entre sociedad y gobierno, ya sea a través de línea telefónica, correo electrónico o de manera personal, se puedan consultar en la página oficial de transparencia del H. Ayuntamiento municipal <https://teteles.gob.mx/ayuntamiento/transparencia-publica/> y en este otro https://drive.google.com/file/d/1LOFp_0C-gb4exW9HwNYaY8OCiY56UgbN/view?usp=sharing se puede checar el formato con un diseño práctico, breve y fácil de entender y llenar.

De acuerdo a lo descrito corresponde a la Contraloría Municipal atender de manera directa las quejas y sugerencias de la ciudadanía otorgando todas las facilidades para hacerlo.

Nombre del Procedimiento:	ATENCIÓN A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA VÍA TELEFÓNICA
¿Qué es?	Cuando una persona quiere presentar alguna queja o presenta alguna sugerencia a contraloría. Mediante vía telefónica.
Objetivo:	Brindar la atención a la ciudadanía con prontitud en su requerimiento.
Fundamento Legal:	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Art. 115. • Constitución del Estado Libre y Soberano de Puebla. Art. 102 y 103. • Ley orgánica Municipal Para el estado de Puebla Artículo 169 fracción XVII y 189. • Reglamento interno de Trabajo del Ayuntamiento. • De Teteles de Ávila Castillo. • Código de Ética de los Servidores Municipales de Teteles de Ávila Castillo. • Código de Conducta para los Servidores Públicos del Honorable Ayuntamiento de Teteles de Ávila Castillo. • Manual de Organización y Procedimientos del Ayuntamiento de Teteles de Ávila Castillo.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si es llamada telefónica se solicita el nombre y la Queja o Sugerencia. 2. Si es a través de Correo Electrónico se verifica, se realizan las investigaciones en su caso y se da respuesta 3. Si es de manera personal se atiende en momento, si es queja se hace comparecer al inculpado y si es sugerencia y recibe en el instante se da seguimiento y se informa de manera posterior al interesado.
Tiempo Promedio de Atención:	Inmediatamente de conformidad con los días y horarios establecidos en los Mecanismos.

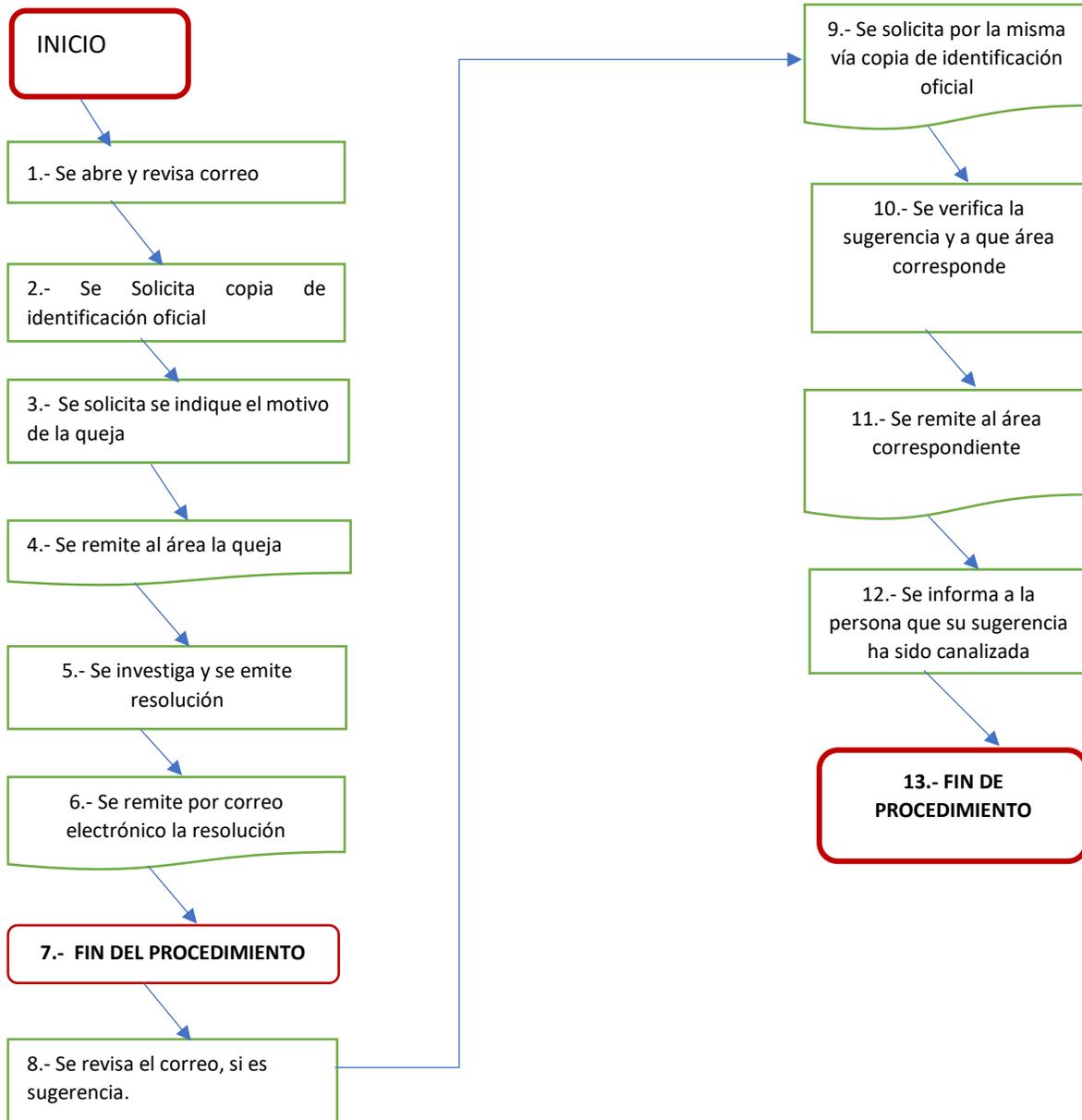
RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Secretaría General	1	Recibe la llamada telefónica	No Aplica
Secretaria General	2	Pregunta el motivo de la misma y la canaliza a la Contraloría	
Contraloría Municipal	3	Si es sugerencia anota los datos de la persona que llama y la sugerencia que realiza.	
Contraloría Municipal	4	Anotada la Sugerencia, la remite al área correspondiente	Oficio un tanto
Contraloría Municipal	5	Fin del Procedimiento	
		Si es Queja	
Contraloría Municipal	6	Se solicita el nombre completa de la parte quejosa y número telefónico para comunicarse con ella	
Contraloría Municipal	7	Se solicita indique el motivo de la queja y el servidor o área involucrada	
Contraloría Municipal	8	Se investiga con el personal involucrado y con el Director o responsable del área el motivo de la queja	
Contraloría Municipal	9	Se valora la denuncia y se toma una resolución	
Contraloría Municipal	10	Se llama a la parte quejosa y se le notifica la resolución.	
Contraloría Municipal	11	Dependiendo de la gravedad se inicia procedimiento administrativo. O se descarta	
Contraloría Municipal	12	Fin del procedimiento	



Nombre del Procedimiento:	ATENCION A LOS MECANISMOS DE ATENCIÓN CIUDADANA VÍA CORREO ELECTRÓNICO
¿Qué es?	Cuando una persona realiza una queja, sugerencia o denuncia a través de este medio con la finalidad de tener una atención pronta y directa.
Objetivo:	Facilitar los medios de atención a los ciudadanos sin necesidad de hacerlo personalmente con una respuesta pronta y directa e incluso interactuando en el mismo momento.
Fundamento Legal:	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. • Ley Federal del Trabajo Última Reforma DOF 02/07/2019 • Ley orgánica Municipal Para el estado de Puebla • Reglamento interno de Trabajo del Ayuntamiento. • De Teteles de Ávila Castillo. • Código de Ética de los Servidores Municipales de Teteles de Ávila Castillo. • Código de Conducta para los Servidores Públicos del Honorable Ayuntamiento de Teteles de Ávila Castillo. • Manual de Organización y Procedimientos del Ayuntamiento de Teteles de Ávila Castillo.
Políticas de Operación:	<p>La Contraloría Municipal será la encargada de dar atención a las quejas, denuncias y/o sugerencias de la ciudadanía de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica Municipal.</p> <p>Se solicitará copia de Identificación Oficial y Comprobante de Domicilio</p> <p>Los requerimientos o sugerencias se atenderán siempre en orden cronológico y en casos excepcionales por su gravedad o importancia.</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	20 minutos

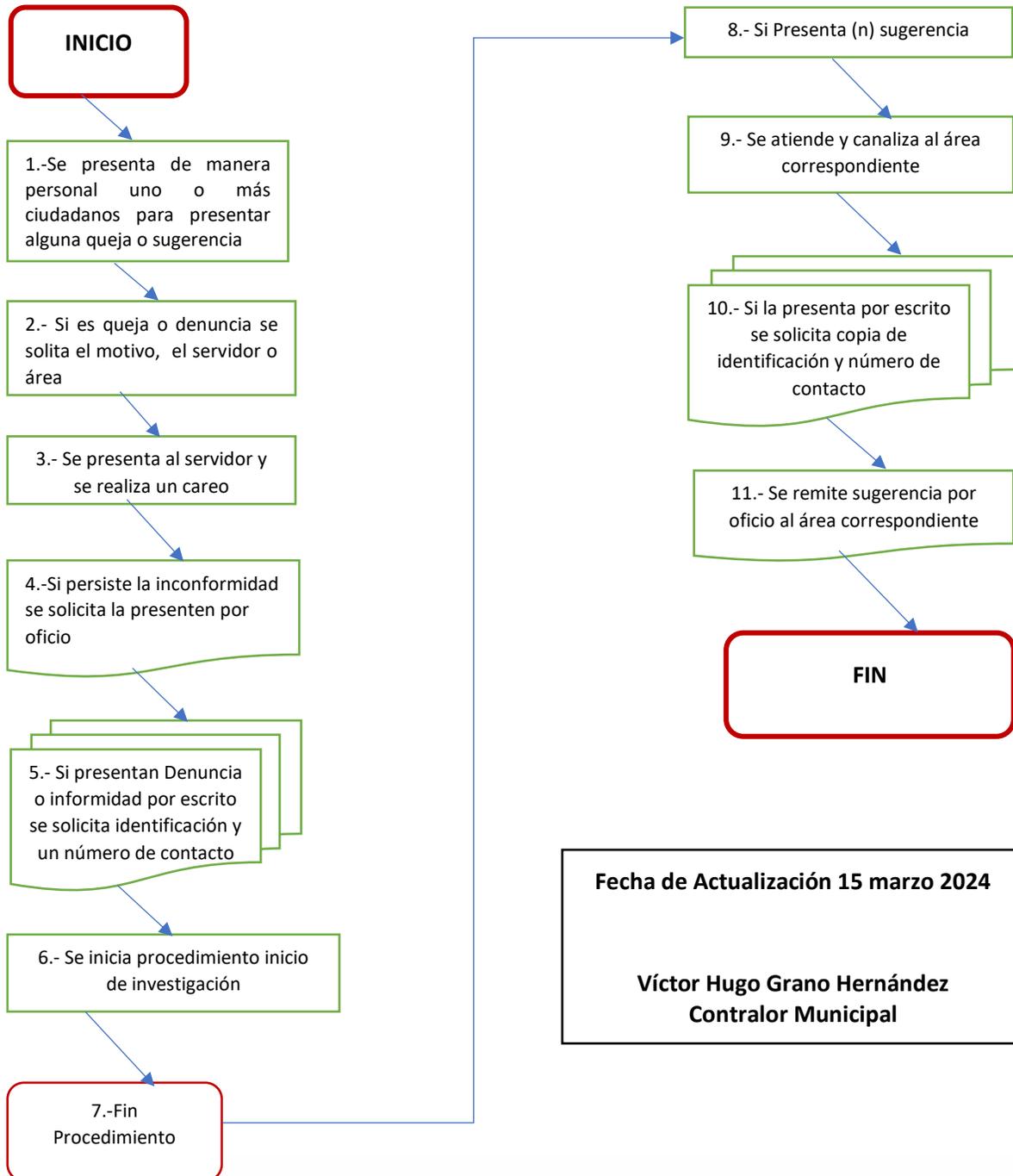
RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Contraloría	1	Se revisa el correo electrónico si existe alguna queja, denuncia o sugerencia se atiende de manera inmediata.	
Contraloría	2	Si es queja o denuncia se solicita a la persona copia de identificación oficial y comprobante de domicilio	Documento 1 tanto
Contraloría	3	Se solicita a la persona nos indique el motivo de la queja o denuncia y el área o personal involucrado preferentemente	
Contraloría	4	Se remite al responsable del área involucrada la queja o denuncia y se le solicita un informe por escrito	Oficio 1 tanto
Contraloría	5	Se realizan investigaciones, se recibe el informe solicitado y se emite una resolución	Oficio 1 tanto
Contraloría	6	La resolución se remite a la persona que puso la queja o denuncia por E-mail	Oficio 1 tanto
Contraloría	7	Fin del Procedimiento	
Contraloría	8	Se revisa el correo electrónico si es sugerencia, se revisa	
Contraloría	9	Se solicita a la persona copia de identificación oficial y comprobante de domicilio	Documento 1 tanto
Contraloría	10	Se verifica el tipo de sugerencia y a que área corresponde en su caso	

Contraloría	11	Se remite la sugerencia al área que corresponde	Oficio 1 tanto
Contraloría	12	Se informa a la persona que realizo la sugerencia que ha sido canalizada al área correspondiente para ser considerada	Oficio 1 tanto
	13	Fin del Procedimiento	



Nombre del Procedimiento:	ATENCIÓN A LOS MECANISMOS DE ATENCIÓN CIUDADANA DE FORMA PERSONAL
¿Qué es?	Cuando una persona realiza una queja, denuncia o sugerencia de forma personal con la finalidad de tener una atención pronta y directa.
Objetivo:	Facilitar los medios de atención directos a los ciudadanos que desean hacerlo personalmente con una respuesta pronta y directa e incluso interactuando en el mismo momento.
Fundamento Legal:	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. • Ley Federal del Trabajo Última Reforma DOF 02/07/2019 • Ley orgánica Municipal Para el estado de Puebla • Reglamento interno de Trabajo del Ayuntamiento. • De Teteles de Ávila Castillo. • Código de Ética de los Servidores Municipales de Teteles de Ávila Castillo. • Código de Conducta para los Servidores Públicos del Honorable Ayuntamiento de Teteles de Ávila Castillo. • Manual de Organización y Procedimientos del Ayuntamiento de Teteles de Ávila Castillo. • Catálogo de Puestos 2021-2024 Teteles de Ávila Castillo.
Políticas de Operación:	<p>La Contraloría Municipal será la encargada de dar atención a las quejas, denuncias y/o sugerencias de la ciudadanía de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica Municipal.</p> <p>Se solicitará copia de Identificación Oficial y Comprobante de Domicilio</p> <p>Los requerimientos o sugerencias se atenderán siempre en orden cronológico y en casos excepcionales por su gravedad o importancia.</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	5 minutos

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Contraloría	1	Se presenta de manera personal uno o más ciudadanos a presentar queja denuncia o sugerencia.	
Contraloría	2	Si es queja o denuncia se solicita se nos indique el motivo y el área el servidor involucrado	
Contraloría	3	Se hace comparecer al servidor involucrado y se realiza un careo	
Contraloría	4	Si persiste la inconformidad ciudadana se le (s) indica que pueden presentar su denuncia o inconformidad por escrito	Oficio 1 tanto
Contraloría	5	Si presentan denuncia o inconformidad por escrito se les solicita identificación oficial y comprobante de domicilio	Comprobante1 tanto
Contraloría	6	Se inicia procedimiento que inicia con investigación	
Contraloría	7	Fin del Procedimiento	
Contraloría	8	Si presente alguna sugerencia	
Contraloría	9	Si la realiza de manera verbal se atiende y canaliza	
Contraloría	10	Si la presenta por escrito se les solicita identificación oficial y comprobante de domicilio	Comprobantes 1 tanto
Contraloría	11	Se remite la sugerencia por oficio al área correspondiente	Oficio 1 tanto
		Fin del Procedimiento	



Fecha de Actualización 15 marzo 2024

**Víctor Hugo Grano Hernández
Contralor Municipal**