AYUNTAMIENTO DE
SAN FELIPE DEL PROGRESO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

SAN FELIPE DEL PROGRESO
AYUNTAMIENTO 2025 - 2027
LA ESPERANZA LLEGÓ A SERVIR

JUNIO 2025

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

© Derechos Reservados.

Ayuntamiento de San Felipe del Progreso. 2025-2027.
Atención Ciudadana
Plaza Posada y Garduño S/N, Centro
C.P. 50640 San Felipe del Progreso, Estado de México
participacionciudadana@sanfelipedelprogreso.gob.mx

Impreso y hecho En San Felipe del Progreso, México.

La reproducción total o parcial de este documento podrá efectuarse mediante la autorización exprofesa de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Edición:	Primera
	Fecha:	marzo de 2025
	Código de la Dependencia General	POO
	Código de la Dependencia Auxiliar	112

ÍNDICE

		Pág.
Presentación		5
Objetivo General		6
Identificación e Interacción de Procesos		7
Descripción de los Procedimientos		8
1.- Atención y Seguimiento a las Solicitudes Ciudadanas	SFP/DAC/0001/2025	9
2.- Definición		10
3.- Procedimiento		11
4.- Diagramación		12
5.- Formatos e instructivos		14
Simbología		16
Validación		19

PRESENTACIÓN

Con profunda satisfacción el Ayuntamiento de San Felipe de Progreso presenta este manual de procedimientos, el cual es una herramienta fundamental, que marca un paso significativo en nuestro compromiso con el servicio a nuestra comunidad. Inspirados en nuestro lema: "La Esperanza Llegó a Servir" hemos trabajado arduamente para construir un gobierno que responda a las necesidades de nuestra gente, un gobierno que sea el reflejo fiel de nuestros valores y principios

Este manual es mucho más que un conjunto de procedimientos de cada área; es la materialización de nuestra visión de un gobierno cercano abierto y eficiente, a través de cada una de las páginas de este manual refrendamos nuestro compromiso con el buen gobierno, la cercanía con el pueblo, la mejora continua y la estandarización de nuestras formas de trabajo.

Buscaremos siempre la excelencia en nuestros procesos aprendiendo de nuestras experiencias y adaptándonos a nuevos desafíos, estableceremos procesos claros y uniformes, garantizando la equidad y eficiencia en la prestación de nuestros servicios.

Este manual es un llamado a la acción, a trabajar juntos con pasión y compromiso, para hacer de San Felipe del Progreso un lugar donde la esperanza se convierta en realidad.

Los invitamos a apropiarse de este manual a convertirlo en una herramienta viva que nos permita construir un mejor futuro para todos.

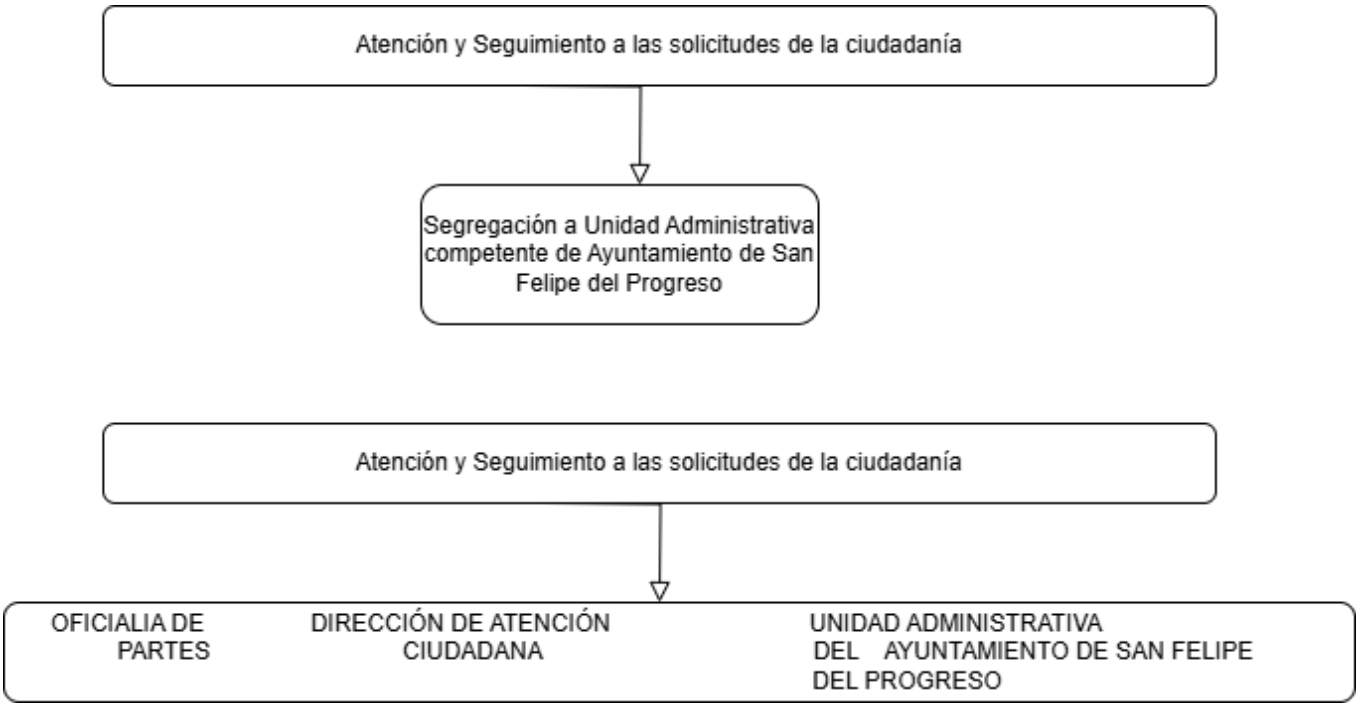
El presente manual de procedimientos documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Dirección de Atención Ciudadana. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinean la gestión administrativa de esta Dirección de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de San Felipe del Progreso.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

OBJETIVO GENERAL

Incrementar la calidad, eficiencia y eficacia de las actividades que tiene encomendadas la Dirección de Atención Ciudadana, en materia de recepción y dispersión de peticiones ciudadanas, mediante la formalización, estandarización y sistematización de las actividades de trabajo, a través de un Manual de Procedimientos.

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS:

PROCEDIMIENTO:

Atención y Seguimiento a las Solicitudes de la Ciudadanía

OBJETIVO:

Mediante la Atención y Seguimiento a las Solicitudes de la Ciudadanía será más fácil y rápido atender las demandas de la ciudadanía por parte de todos los Servidores Públicos que darán una atención oportuna.

REFERENCIAS:

- 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. Ultima reforma el 24 de mayo de 2024.
- Plan de Desarrollo municipal. De la administración en curso
- Bando Municipal de la administración 2025-2027, De las Atribuciones en Materia de Atención ciudadana.

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 San Felipe Progreso.

POLÍTICAS:

Se atenderá en un horario hábil de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas, respetando los horarios de las áreas adjuntas a esta dirección.

DEFINICIONES

Asesora o Asesor: Servidora o servidor público que orienta mediante el diálogo y canaliza la petición a la dependencia, instancia u organismo competente.

Audiencia Telefónica: Instrumento de participación de la ciudadanía que vía telefónica hace posible el diálogo con las autoridades respecto de la gestión de trámites, servicios públicos y programas sociales.

Audiencia: Instrumento de participación de la ciudadanía que hace posible el diálogo con las autoridades, respecto de la gestión de trámites, servicios públicos y programas sociales.
Aviso de Privacidad: Documento físico, electrónico o en cualquier formato generado por el sujeto obligado. Éste debe ser puesto a disposición para informar los propósitos del tratamiento al que serán sometidos los datos personales en la Dirección de Atención Ciudadana.

Boleta de Registro: Documento que emite la Dirección de Atención Ciudadana como acuse de recibo del folio que se entrega a la peticionaria o al peticionario y firma de consentimiento.

Canalización: Acción de enviar las peticiones a las dependencias municipales de las que se auxilia la o el C. Presidente Municipal Constitucional, así como a las autoridades federales o municipales competentes para su atención.

Digitalizar: Acción de convertir la petición física en electrónica para consulta en la base de datos.

Enlace: Servidora pública o servidor público asignado por la dependencia, organismo o instancia municipal, responsable de recibir y turnar internamente las peticiones; además, informa a la población la resolución al planteamiento ingresado a través de la Dirección de Atención Ciudadana, siendo el vínculo principal con la Coordinación de Atención Ciudadana para el desarrollo del seguimiento.

Estatus: Estado que guarda la petición ciudadana.

Folio: Registro numérico que emite la Dirección de Atención Ciudadana para identificar la petición que se entrega a la peticionaria o peticionario.

Oficio: Documento que se envía a instancias u organismos que no dependen del Gobierno Municipal.

Petición Ciudadana: Solicitud verbal o escrita mediante la cual la ciudadanía pide a las instancias gubernamentales un bien, servicio u otra cosa para ser atendida.

Peticionaria o Peticionario: Ciudadana o Ciudadano que realiza una petición a C. Presidente Municipal.
Recepción: Área de primer contacto con la ciudadanía.

Procedimiento Administrativo: Atención y Seguimiento a las Solicitudes Ciudadanas

Inspección del Trabajo: Visita efectuada por la autoridad laboral para verificar física y documentalmente el cumplimiento de las normas laborales en el domicilio del Centro de Trabajo de competencia local.

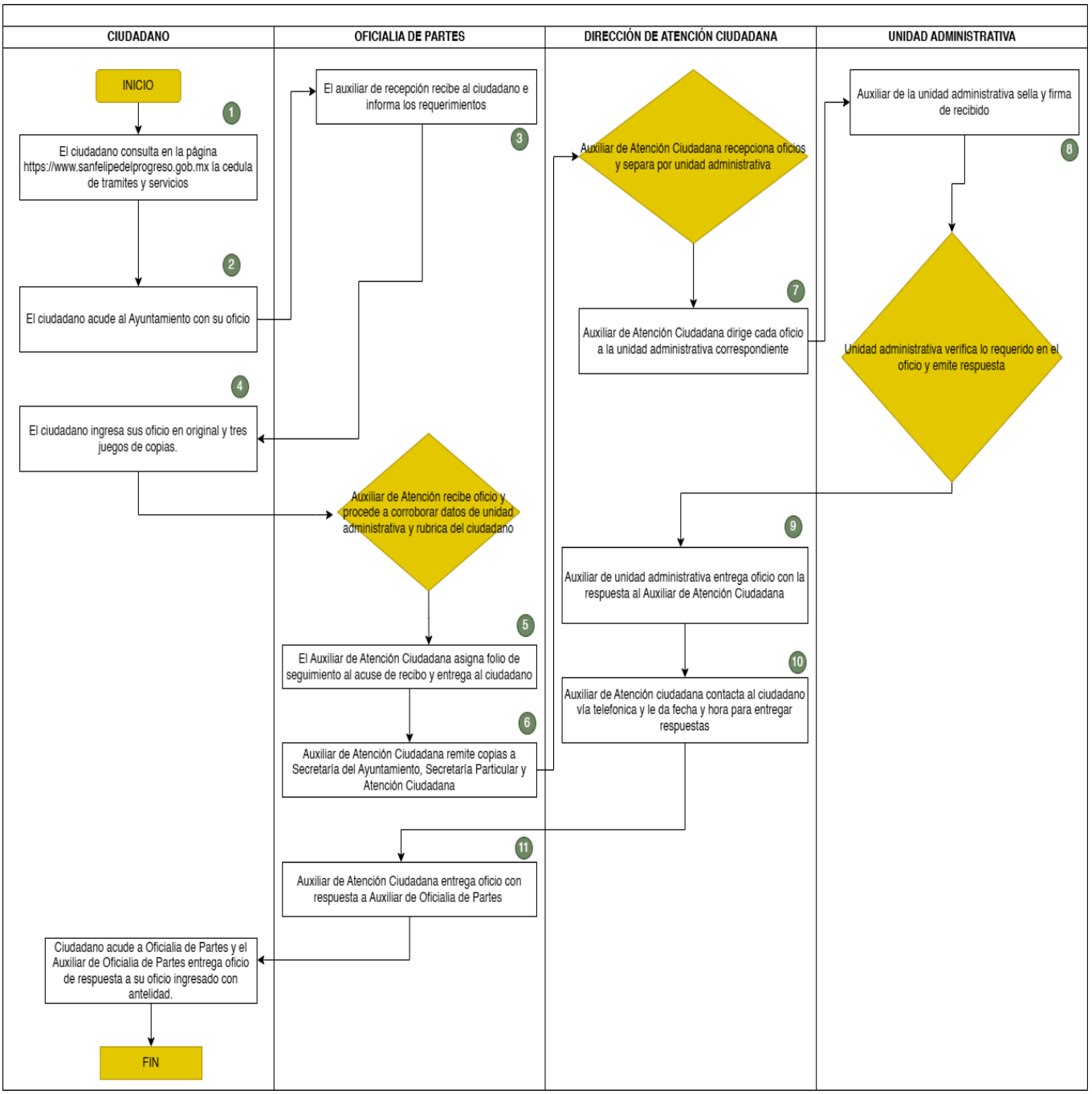
Nombre del procedimiento:	Atención y Seguimiento a las Solicitudes de la Ciudadanía
Procesos con los que interactúa	
• **Recepción y remisión de las peticiones y/o oficios.**	

PROCEDIMIENTO: SFP/DAC/0001/2025 Atención y Seguimiento a las Solicitudes Ciudadanas

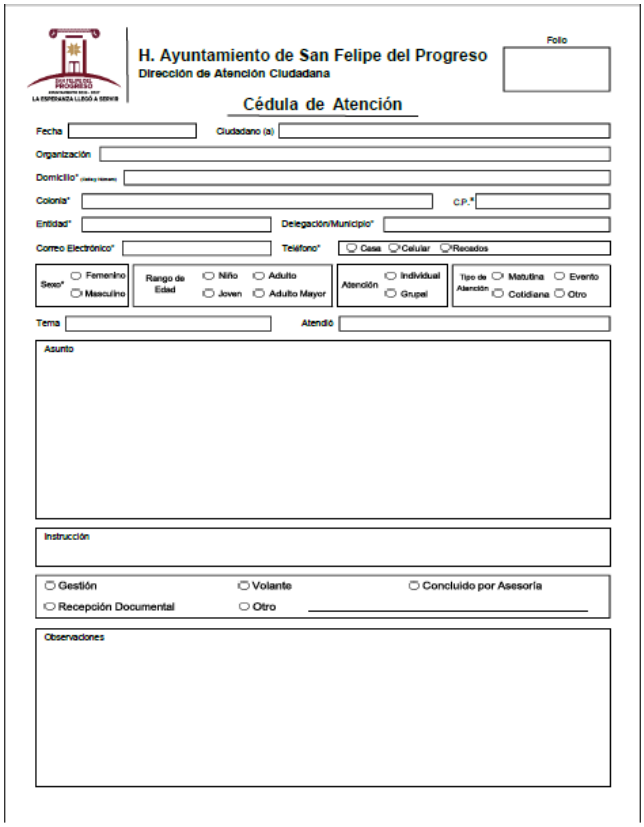
No.	Interesado, Unidad administrativa o puesto	Descripción
1	Solicitante	El ciudadano consulta la Cedula de Tramites y Servicios en la página web https://www.sanfelipedelprogreso.gob.mx
2	Solicitante	El ciudadano acude al ayuntamiento con su oficio elaborado.
3	Oficialía de Partes	El auxiliar de Oficialía de Partes recibe al ciudadano y le informa los requerimientos que debe contener su oficio.
4	Solicitante	El ciudadano ingresa su oficio con 3 copias y recibe uno como acuse de recibo y con un número de seguimiento.
	Oficialía de Partes	Auxiliar de Oficialía de Partes corrobora datos del oficio (Unidad Administrativa y que rubrica sean correctas)
5	Oficialía de Partes	Auxiliar coloca el número de seguimiento a las 3 copias y entrega acuse al ciudadano.

6	Oficialía de Partes	Auxiliar de Oficialía de Partes remite copias a Secretaría del Ayuntamiento, Secretaría Particular y a Dirección de Atención Ciudadana.
	Dirección de Atención Ciudadana	Auxiliar de Atención Ciudadana recepciona y separa oficios por Unidad Administrativa.
7	Dirección de Atención Ciudadana	El auxiliar de Atención Ciudadana dirige cada oficio a la Unidad Administrativa Correspondiente
8	Unidad Administrativa	El auxiliar de la Unidad Administrativa competente sella y firma de recibido
	Unidad Administrativa	La Unidad Administrativa Competente verifica la solicitud y emite una respuesta
9	Dirección de Atención Ciudadana	El auxiliar de la Unidad Administrativa competente entrega una respuesta al auxiliar de Atención Ciudadana
10	Dirección de Atención Ciudadana	El auxiliar de Atención Ciudadana contacta al gestor vía telefónica y le informa el fecha y hora para recoger su oficio de respuesta.
11	Oficialía de Partes	El auxiliar de Atención Ciudadana entrega oficio de respuesta al auxiliar de Oficialía de Partes para entrega a gestor
12	Ciudadano	El ciudadano acude a Oficialía de Partes y recibe su oficio de respuesta a su gestión o solicitud

DIAGRAMACIÓN:



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:



H. Ayuntamiento de San Felipe del Progreso
Dirección de Atención Ciudadana

Folio

Cédula de Atención

Fecha | Ciudadano (a)
Organización
Domicilio*
Colonia* | C.P.*
Entidad* | Delegación/Municipio*
Correo Electrónico* | Teléfono* ○ Casa ○ Celular ○ Recados

Sexo* ○ Femenino ○ Masculino
Rango de Edad ○ Niño ○ Adulto ○ Joven ○ Adulto Mayor
Atención ○ Individual ○ Grupal
Tipo de Atención ○ Matutina ○ Evento ○ Cotidiana ○ Otro

Tema | Atendió

Asunto

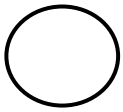
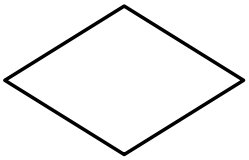
Instrucción

○ Gestión ○ Volante ○ Concluido por Asesoría
○ Recepción Documental ○ Otro _____

Observaciones

INSTRUCTIVO PARA USO Y LLENADO DEL FORMATO: CEDULA DE ATENCIÓN		
Objetivo: Con esta cedula de atención los procedimientos administrativos para la ciudadanía en general serán más prácticos.		
Distribución y Destinatario: El formato es para el ciudadano **gestionaste y se generan copias para el área administrativa correspondiente y una para presidencia.**		
No.	**CONCEPTO**	**DESCRIPCIÓN**
1.	FECHA	Anotar en este espacio la fecha y la hora en que se ingresa el formato
2.	CIUDADANO U ORGANIZACIÓN	En este espacio se anotará el nombre del ciudadano gestor.
3.	OPERACIÓN	Espacio destinado para anotar el asunto que quiere tratar.
4.	DOMICILIO, COLONIA Y CÓDIGO POSTAL, ESTADO, DELEGACIÓN	Espacio en el que se deberá especificar la dirección que viene en la INE del ciudadano gestor
5.	CORREO ELECTRONICO Y TELÉFONO	Espacio destinado para anotar correo y teléfono del ciudadano gestor para contactar.
6.	ASUNTO	Espacio destinado para anotar una breve descripción del tema a tratar o a solicitar.
7.	ATENDIÓ	Espacio destinado para anotar el nombre de la persona que hace la recepción.
8.	INSTRUCCIÓN	Espacio destinado para complementar por parte del funcionario público.
9.	GESTIÓN, VOLANTE, CONCLUSIÓN POR ASESORIA, RECEPCIÓN DOCUMENTAL, OTRO Y OBSERVACIONES	Espacio destinado para complementar por parte del funcionario público.

SIMBOLOGÍA

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la actividad cambia o requiere conectarse a otra operación dentro del mismo procedimiento. Se anota dentro del símbolo un número en secuencia, concatenándose con las operaciones que le anteceden y siguen.
	Operación. Representa la realización de una actividad u operación relativa a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de lo que se realiza en ese paso, de forma sintetizada, cuidando que no se pierda la esencia de la actividad. Su estructura se compone de un verbo en activo + sustantivo en las tres fases de la actividad: Qué se recibe, qué se hace, qué se archiva, turna e instruye.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no y cuando existen dos o más opciones a seguir, para identificar la alternativa de solución o a seguir. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder o la oración que describa la determinación que se está tomando, cerrándose con el signo de interrogación.
	Dirección de flujo o línea de unión. Marca el flujo de la información, de los documentos y/o materiales que se realizan en el área y/o, en su caso, la secuencia en que deben realizarse las tareas. Su dirección se maneja conforme lo indica la punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Conector de procedimientos. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del proceso/procedimiento del cual se deriva o hacia dónde va.

REGISTRO DE EDICIONES

Este apartado tiene como propósito controlar las ediciones del manual de procedimientos, es importante registrar el número de modificaciones, fechas, los apartados y las hojas modificadas

Primera edición (30 de junio de 2025): Elaboración del manual de procedimientos de la Dirección de Atención Ciudadana.

DICTAMINACIÓN

El presente Manual de Procedimientos de la Dirección de Atención Ciudadana" fue dictaminado en cumplimiento a los lineamientos técnicos en la materia, mediante el oficio número MSFP/DAC/042/2025

VALIDACIÓN

Aprobó _____ **C. Jaime Torres Marín** **Presidente Municipal Constitucional** **Adm. 2025-2027** **(Rúbrica)**	**Aprobó** _____ **C. Hernán Hernández López** **Secretario del Ayuntamiento** **Adm. 2025-2027** **(Rúbrica)**
Elaboró _____ **C. RAFAEL ROLDÁN ESQUIVEL** **(Rúbrica)**	**Revisó** _____ **C. Héctor Daniel Guadarrama** **Coordinador de Mejora Regulatoria** **(Rúbrica)**