



**H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ**  
Dirección de Atención Ciudadana  
Manual de Procedimientos



Clave del documento:  
I-MP-07

Fecha de emisión:  
03/2023

No. De revisión. 01

Página 1 de 48

# Manual de Procedimientos de la Dirección de Atención Ciudadana

	Nombre	Firma
Elaboró:	Lic. Nicolás Omar Pineda Lara Subdirector de Atención, Gestión y Seguimiento.	
Validó:	Mtra. Natalia Guadalupe Calleja Martínez Directora de Atención Ciudadana	

	<b>H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ</b> Dirección de Atención Ciudadana Manual de Procedimientos		
Clave del documento: I-MP-07	Fecha de emisión: 03/2023	No. De revisión. 01	Página 2 de 48

## Índice

<b>I.</b>	
<b>I. Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>II. Objetivo del Manual.....</b>	<b>4</b>
<b>III. Misión.....</b>	<b>5</b>
<b>IV. Visión.....</b>	<b>5</b>
<b>V. Alcance.....</b>	<b>5</b>
<b>VI. Definición.....</b>	<b>5</b>
<b>VII. Marco Jurídico Administrativo.....</b>	<b>6</b>
<b>VIII. Procedimientos.....</b>	<b>7</b>
1. Procedimiento de la Coordinación de Atención Ciudadana.....	9
2. Procedimiento de la Operación de Canales de Comunicación.....	11
3. Procedimiento de atención Presencial.....	14
4. Procedimiento de atención en Giras.....	17
5. Procedimiento de Seguimiento SIRC 2.0.....	21
6. procedimiento de enlaces SIRC 2.0.....	24
7. Procedimiento de Seguimiento SIRC 2.0.....	27
8. Procedimiento para Capacitación de Jefes de Manzana.....	30
9. Procedimiento para Nombramiento de Jefes de Manzana.....	34
10. Procedimiento para Atención a las solicitudes de los Jefes de Manzana.....	41
<b>IX. Directorio.....</b>	<b>47</b>
<b>X. Firmas de Autorización.....</b>	<b>48.</b>
<b>XI. Vo. Bo. Titular del Órgano de Control Interno.....</b>	<b>48</b>

	<p align="center"><b>H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ</b>  Dirección de Atención Ciudadana  Manual de Procedimientos</p>		
Clave del documento: I-MP-07	Fecha de emisión: 03/2023	No. De revisión. 01	Página 3 de 48

## I. Introducción.

El presente documento, denominado Manual de Procedimientos de la Dirección de Atención Ciudadana, es el instrumento administrativo resultado del esfuerzo de esta Administración por la práctica eficiente del buen gobierno. El manual de procedimientos es una herramienta que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de la Dirección, facilitando el buen funcionamiento de ésta Institución, ya que especifican las bases jurídicas, atribuciones, estructuras, normas, ámbitos de competencia, responsabilidades y funciones; es decir en él se debe plantear metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones de cada área que forma parte de ésta dependencia, además de llevar un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades en orden lógico y en tiempo definido.

Este Manual de Procedimientos contiene el desarrollo de cada una de las funciones laborales de las que se compone la Dirección de Atención Ciudadana, el éxito de su aplicación depende, fundamentalmente, de la voluntad del Titular de la misma y del compromiso asumido; así como, del esfuerzo de todo el personal, en especial del responsable de su implementación, seguimiento y control.

Con el cual se pretende dar a conocer el funcionamiento, objetivo y la finalidad que tiene la Dirección, para efectuar cada uno de los actos y hechos para los cuales fue creado; se incluyen además de las áreas administrativas que intervienen, la responsabilidad y participación de cada una de ellas; prevé el marco jurídico que lo regula e identifica las metas, objetivos y actividades que deberán ser desempeñadas por el personal que tenga el conocimiento y la pericia adecuados, igualmente apoyan el quehacer institucional, considerados como documentos fundamentales para la coordinación, dirección, evaluación y el control administrativo; así como, para consulta en el desarrollo cotidiano de las actividades del personal, para cumplir con tan magna tarea que es servir a la ciudadanía y lo que permitirá un mejor control interno en el Municipio de Veracruz;

Con base en el:

- *Art. 24 del Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental*
- *Art. 15 Fracc. I de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz*
- *de Ignacio de La Llave*
- *Art. 35 Fracc. XIV de la Ley Orgánica del Municipio Libre*
- *Artículo 12 del Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de Veracruz de Ignacio De La Llave*
- *Artículos 36, 38 y 65 del Reglamento Interior de la Administración Pública del H. Ayuntamiento Constitucional de Veracruz, Ver.,*

	<p align="center"><b>H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ</b>  Dirección de Atención Ciudadana  Manual de Procedimientos</p>		
Clave del documento: I-MP-07	Fecha de emisión: 03/2023	No. De revisión. 01	Página 4 de 48

Se ha elaborado para ser implementado a todos los niveles jerárquicos de la misma, con la finalidad de sistematizar y facilitar los esfuerzos del personal, de manera que contribuya con mayor efectividad, a la obtención de los mejores resultados en las actividades y operaciones de la Dirección de Atención Ciudadana del Ayuntamiento. El éxito de su aplicación depende, fundamentalmente, de la voluntad del responsable de la misma y del compromiso asumido; así como, del esfuerzo de todo el personal, en especial del titular responsable de su implementación, seguimiento y control.

## **II. Objetivo del Manual.**

Se tiene como objetivo ser una vía vanguardista de atención con los ciudadanos para organizar y mantener el control de las solicitudes que lleguen directamente en oficina y a través de los diferentes canales de comunicación (Vía telefónica, WhatsApp, Giras de Presidencia, Brigadas, Correo Electrónico y Chat Web), las cuales son registradas a través del SIRC 2.0 (Sistema Integral de Relación con Ciudadanos 2.0). Esto con la finalidad de canalizar de forma oportuna con las áreas municipales correspondientes para su atención y seguimiento.

Se lleva un registro sistematizado de las demandas ciudadanas y se presenta oportunamente un informe con las áreas correspondientes con el propósito de tener una respuesta rápida en un plazo máximo de 24 horas,

Asimismo, conformar un equipo de Jefes de Manzana, llevando un control de registro de cada uno de ellos, los cuales son ingresados en una base de datos, esto con el objetivo de obtener toda información requerida para que los ciudadanos puedan realizar ciertos tramites, son constatados por los Jefes de Manzana que se encuentran en su colonia.

	<p align="center"><b>H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ</b>  Dirección de Atención Ciudadana  Manual de Procedimientos</p>		
Clave del documento: I-MP-07	Fecha de emisión: 03/2023	No. De revisión. 01	Página 5 de 48

### III. Misión.

Tiene la misión de dar la atención, satisfaciendo los requerimientos de la ciudadanía, mediante un sistema eficiente y tecnológicamente a la vanguardia, para canalizar y gestionar dichas peticiones con las diversas Áreas del H. Ayuntamiento de Veracruz, esto con el propósito de dar una pronta atención, a través del seguimiento diario con enlaces de las Direcciones.

### IV. Visión.

Posicionar la atención a la ciudadanía como un canal de comunicación, eficiente y eficaz, a través de plataformas digitales y procedimientos inmediatos de gestión.

Organizar y mantener el control de las solicitudes que lleguen a través de los diferentes canales de comunicación y herramientas inteligentes, con la finalidad de canalizar de forma oportuna con las áreas municipales correspondientes para su atención y seguimiento dentro de un periodo de 24 hrs. Asimismo, conformar un equipo de Jefes de Manzana sólido, basado en una relación cercana y de resultados en materia de atención y gestión.

Que los jefes de manzana cuenten con un usuario y contraseña para monitorear sus gestiones.

Contar con un padrón actualizado permanentemente, confiable, seguro, eficiente de Jefes de manzana, que contenga, nombre, domicilio, teléfono, datos completos de un Jefe de Manzana, para que se identifique de manera inmediata.

### V. Alcance.

A través del Sistema Integral de Relación con Ciudadanos 2.0, la Dirección de Atención Ciudadana interactúa con las Áreas Municipales de H. Ayuntamiento de Veracruz, el cual permite monitorear y dar seguimiento puntual a las solicitudes de la ciudadanía.

### VI. Definición

- a) **SIRC:** Sistema Integral de Relación con ciudadanos.
- b) **Call-Center:** Centro de llamadas.
- c) **Staff:** Conjunto de personas que forman un cuerpo o equipo de estudio, información o asesoramiento en una empresa u organización.

	<p align="center"><b>H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ</b>  Dirección de Atención Ciudadana  Manual de Procedimientos</p>		
Clave del documento: I-MP-07	Fecha de emisión: 03/2023	No. De revisión. 01	Página 6 de 48

## VII. Marco Jurídico Administrativo.

### Normatividad Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Mejora Regulatoria.

### Normatividad Estatal

- Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

### Leyes.

- Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Veracruz
- Ley de Planeación del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

### Códigos

- Código Hacendario Municipal para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

### Otros

- Plan Veracruzano de Desarrollo

### Normatividad Municipal

- Bando de Gobierno para el Municipio Libre de Veracruz.

### Reglamentos.

- Reglamento para la integración, organización y funcionamiento del consejo de planeación para el desarrollo municipal (COPLADEMUN).
- Reglamento interno de la Administración Pública del H. Ayuntamiento de Veracruz.

### Códigos.

- Código Hacendario para el Municipio de Veracruz.

### Otros.

- Acuerdo por el que se crean los sistemas de datos personales. (G.O.26 enero 2015.)
- Plan Municipal de Desarrollo
- Presupuesto de Egresos Municipal.

	<p align="center"><b>H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ</b>  Dirección de Atención Ciudadana  Manual de Procedimientos</p>		
Clave del documento: I-MP-07	Fecha de emisión: 03/2023	No. De revisión. 01	Página 7 de 48

También se analizan los valores que plantean los códigos éticos de dos profesiones: abogado y sociólogo.

- Código de Ética y Responsabilidad Profesional del Abogado (debe ser activo defensor de los Derechos Humanos y propulsor del principio del Imperio de la Ley, como base necesaria para el logro y preservación de una sociedad libre y justa. Debe tener clara conciencia de que el ejercicio de su profesión se le reserva en interés público y que, por ello, más que un privilegio, constituye una función de profundo sentido social).
- Código de ética del sociólogo (Artículo 6.- Debe oponerse al autoritarismo y la opresión, deberá defender los principios expresados en la declaración universal de los derechos humanos).
- Código de conducta: Declaración formal de valores y reglas de integridad que enuncia normas mínimas y el compromiso del organismo de cumplirlas y de exigir su cumplimiento a sus integrantes.

## **VIII. Procedimientos.**

### **1. Procedimiento de la Coordinación de Atención Ciudadana.**

**1.1 Propósito:** Realiza la coordinación de los Operadores de Canales de Comunicación para brindar una buena atención.

**1.2 Políticas y Normas de Operación:** Realiza acciones de coordinación y supervisión de las dependencias del H. Ayuntamientos que integran el SIRC 2.0 elaborando un reporte de las solicitudes ciudadanas rechazadas, para que se realice el cumplimiento de ellas, mediante un oficio.

**1.3 Frecuencia:** Diaria.



## H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ

Dirección de Atención Ciudadana  
Manual de Procedimientos



Clave del documento:  
I-MP-07

Fecha de emisión:  
03/2023

No. De revisión. 01

Página 8 de 48

### 1.4 Descripción del Procedimiento.

Atención Ciudadana			
Clave: DAC		Página: 1 de 1	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	
1		Coordina a los operadores de canales de comunicación.	
2		Supervisa que se realice la atención ciudadana adecuadamente.	
3		Atiende y da respuesta al correo institucional de la dirección y distribuye las solicitudes.	
4	Coordinador de Atención Ciudadana	Elabora un reporte de los folios que se encuentran en el sistema en proceso y rechazo direccionado a las áreas de H. Ayuntamiento.	Oficios
5		Realiza contacto con los ciudadanos para cotejar el cumplimiento de las peticiones realizadas en los eventos del presidente municipal.	Llamadas Telefonicas
6		Valida la reactivación de folios que no son debidamente atendidos en el sistema SIRC 2.0.	
		Fin de procedimiento.	



# H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ

Dirección de Atención Ciudadana  
Manual de Procedimientos



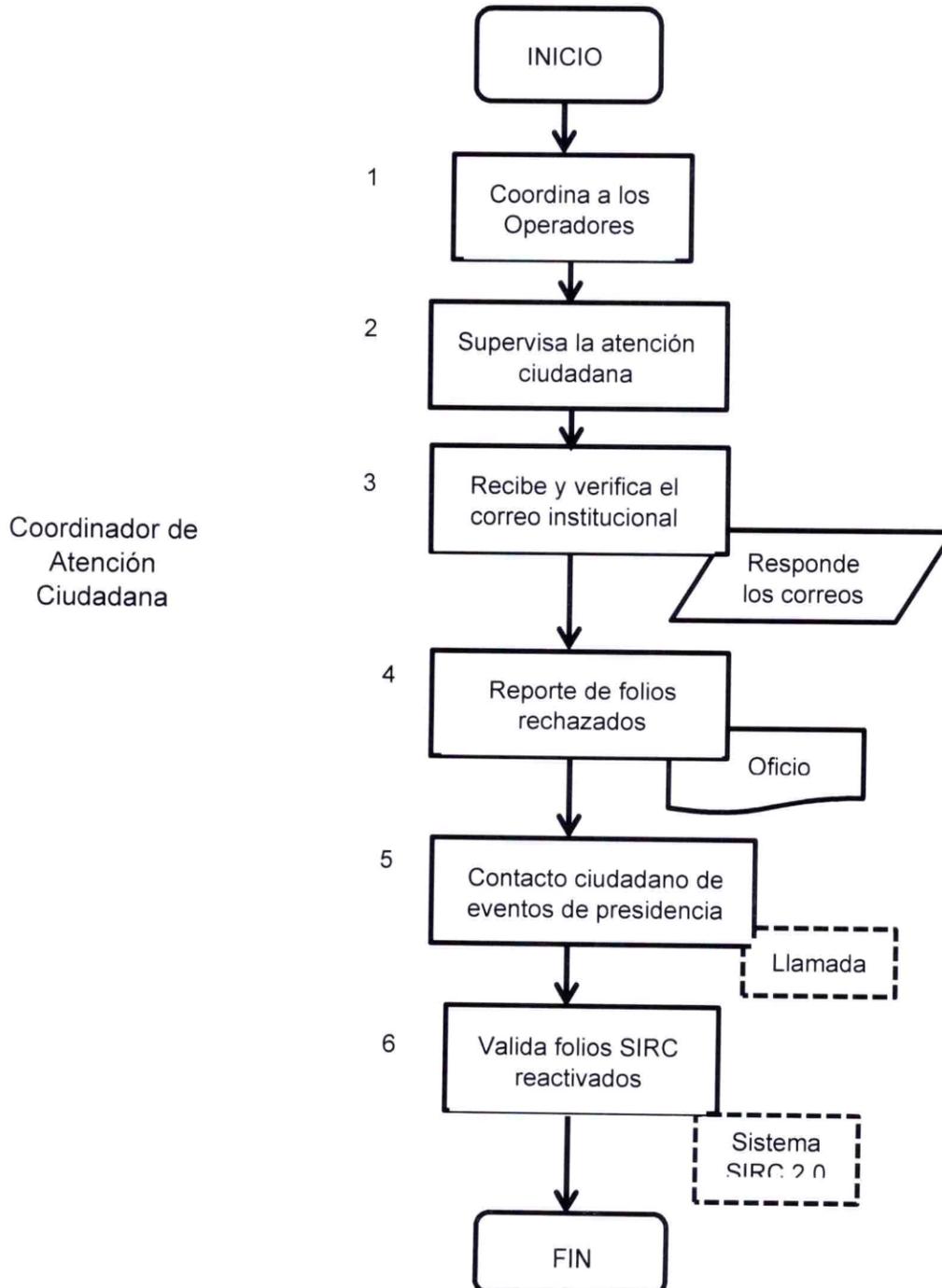
Clave del documento:  
I-MP-07

Fecha de emisión:  
03/2023

No. De revisión. 01

Página 9 de 48

## 1.5 Diagrama de Flujo



	<p align="center"><b>H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ</b>  Dirección de Atención Ciudadana  Manual de Procedimientos</p>		
Clave del documento: I-MP-07	Fecha de emisión: 03/2023	No. De revisión. 01	Página 10 de 48

## 2. Procedimiento de la Operación de Canales de Comunicación.

**2.1 Propósito:** Es una vía vanguardista de atención con los ciudadanos para organizar y mantener el control de las solicitudes que lleguen a través de los diferentes canales de comunicación.

### 2.2 Políticas y Normas de Operación:

- a) **Centro De Atención Telefónica (Call Center):** Los ciudadanos se contactan mediante vía telefónica solicitando realizar algún reporte o seguimiento de un folio SIRC, algunas veces solo requieren comunicarse con otra area por lo cual se realiza la transferencia al área.
- b) **WhatsApp:** Mediante la plataforma se tiene como protocolo dar la bienvenida como entrada y solicitar datos para poder generar su reporte y al final se le proporciona al ciudadano el folio generado por el sistema Sirc.
- c) **Giras Presidenciales:** Se acude con anticipación en el lugar donde será el evento para identificar a las personas que quieran abordar a la alcaldesa, generándole un folio acerca de lo que está solicitando para cuando la Presidenta llegue sea más rápido y eficaz el proceso de atención.

**2.3 Frecuencia:** Diaria.



## H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ

Dirección de Atención Ciudadana  
Manual de Procedimientos



Clave del documento:  
I-MP-07

Fecha de emisión:  
03/2023

No. De revisión. 01

Página 11 de 48

### 2.4 Descripción del Procedimiento.

Atención Ciudadana			
Clave: DAC		Página: 1 de 2	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Operador de Canales de Comunicación	<p>Inicio</p> <p>El Operador de Canales de Comunicación recibe las solicitudes de los ciudadanos sobre temas de Servicios Públicos, temas de asesoramiento o información de trámites relacionados con el H. Ayuntamiento, mediante los siguientes medios: Vía Telefónica, Chat de la Página del H. Ayuntamiento, Agente Web, WhatsApp, Redes Sociales y Correo Electrónico.</p>	
2	Ciudadano	<p>¿Si requiere realizar un reporte?</p> <p>Se le solicita al ciudadano los datos correspondientes para realizar su reporte en el sistema <b>SIRC 2.0</b>, datos a solicitar: Nombre completo, teléfono, correo electrónico, ubicación, descripción de la problemática y alguna imagen, para canalizarlo con el área correspondiente y que el sistema nos genere un número de folio el cual se le proporciona al ciudadano para su seguimiento. Se le comenta al ciudadano que es una espera de 10 a 15 días hábiles para su resolución.</p>	Folio SIRC
3	Auxiliar de Seguimiento	<p>Pasa el tiempo</p> <p>Seguimiento de reporte:</p> <p>En caso de no ser atendido</p> <p>El auxiliar de seguimiento realiza una revisión en el sistema para identificar el folio SIRC que se encuentra no atendido, procediendo a</p>	Tarjeta informativa



## H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ

Dirección de Atención Ciudadana  
Manual de Procedimientos



Clave del documento:  
I-MP-07

Fecha de emisión:  
03/2023

No. De revisión. 01

Página 12 de 48

4	Operador de Canales de Comunicación	<p>generar una ficha informativa para el enlace del área correspondiente al folio SIRC, para su atención.</p> <p>¿Si requiere transferencia?</p> <p>El operador de canales de comunicación recibe la llamada del ciudadano y solicita información para transferir su llamada al área correspondiente.</p> <p>Fin de procedimiento.</p>	
---	-------------------------------------	--	--



# H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ

Dirección de Atención Ciudadana  
Manual de Procedimientos



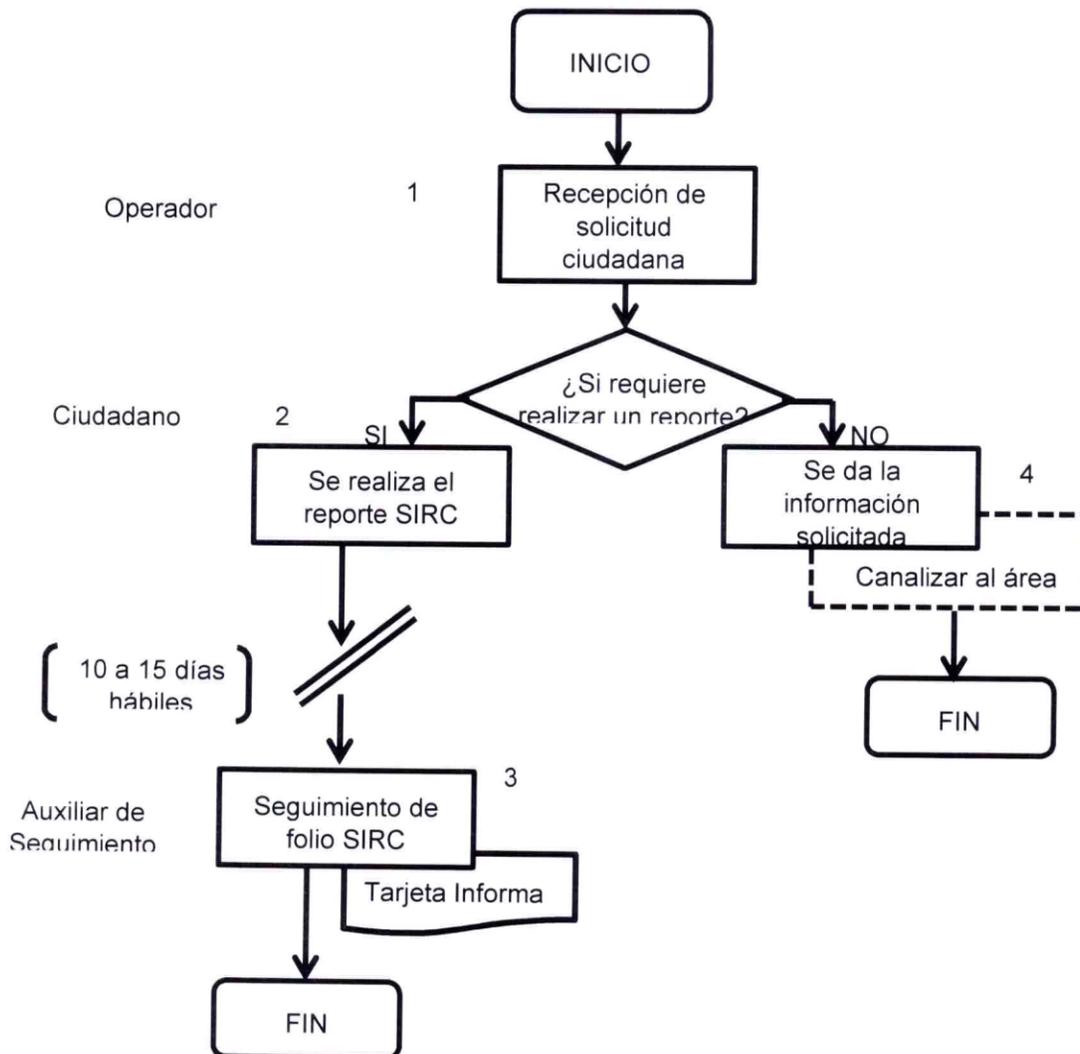
Clave del documento:  
I-MP-07

Fecha de emisión:  
03/2023

No. De revisión. 01

Página 13 de 48

## 2.5 Diagrama de Flujo



	<p align="center"><b>H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ</b>  Dirección de Atención Ciudadana  Manual de Procedimientos</p>		
Clave del documento: I-MP-07	Fecha de emisión: 03/2023	No. De revisión. 01	Página 14 de 48

### 3. Procedimiento de Atención Presencial.

**3.1 Propósito:** Servir al ciudadano para ofrecer una asesoría adecuada para brindar los medios necesarios para la solución de las necesidades que presenta, atiende las quejas y denuncias para su seguimiento y pronta respuesta.

**3.2 Políticas y Normas de Operación:** Se recibe en oficina al ciudadano conforme al protocolo de atención, es una herramienta que sirve para estandarizar, automatizar y generar una atención basada en el respeto y eficiencia, el mismo se divide en 3 etapas: Saludo, levantamiento de folio y despedida.

**3.3 Frecuencia:** Diaria.

	<b>H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ</b> Dirección de Atención Ciudadana Manual de Procedimientos	 <small>HUESTRO PUERTO. HUESTRA CASA</small>	
Clave del documento: I-MP-07	Fecha de emisión: 03/2023	No. De revisión. 01	Página 15 de 48

### 3.4 Descripción del Procedimiento.

Atención Ciudadana			
Clave: DAC		Página: 1 de 2	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Auxiliar de Atención Presencial Y Primer Contacto.	Inicio	
		<p>El Auxiliar de Atención Presencial Y Primer Contacto recibe en oficina a los ciudadanos que requieren realizar reporte sobre temas de Servicio Públicos, asesoramiento o información de trámites relacionados con el Ayuntamiento.</p> <p>¿Si requiere realizar un reporte?</p>	
2	Ciudadano	<p>Se le solicita al ciudadano los datos correspondientes para realizar su reporte en el sistema <b>SIRC 2.0</b>, datos a solicitar: Nombre completo, teléfono, correo electrónico, ubicación, descripción de la problemática y alguna imagen, para canalizarlo con el área correspondiente y que el sistema nos genere un número de folio el cual se le proporciona al ciudadano para su seguimiento. Se le comenta al ciudadano que es una espera de 10 a 15 días hábiles para su resolución.</p> <p>Pasa el tiempo</p> <p>Seguimiento de reporte:</p> <p>En caso de no ser atendido</p>	Folio SIRC
3	Auxiliar de Seguimiento	<p>El auxiliar de seguimiento realiza una revisión en el sistema para identificar el folio SIRC que se encuentra no atendido, procediendo a generar una ficha informativa para el enlace del área correspondiente al folio SIRC, para su atención.</p> <p style="text-align: center;">Fin de procedimiento.</p>	Tarjeta informativa



# H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ

Dirección de Atención Ciudadana  
Manual de Procedimientos



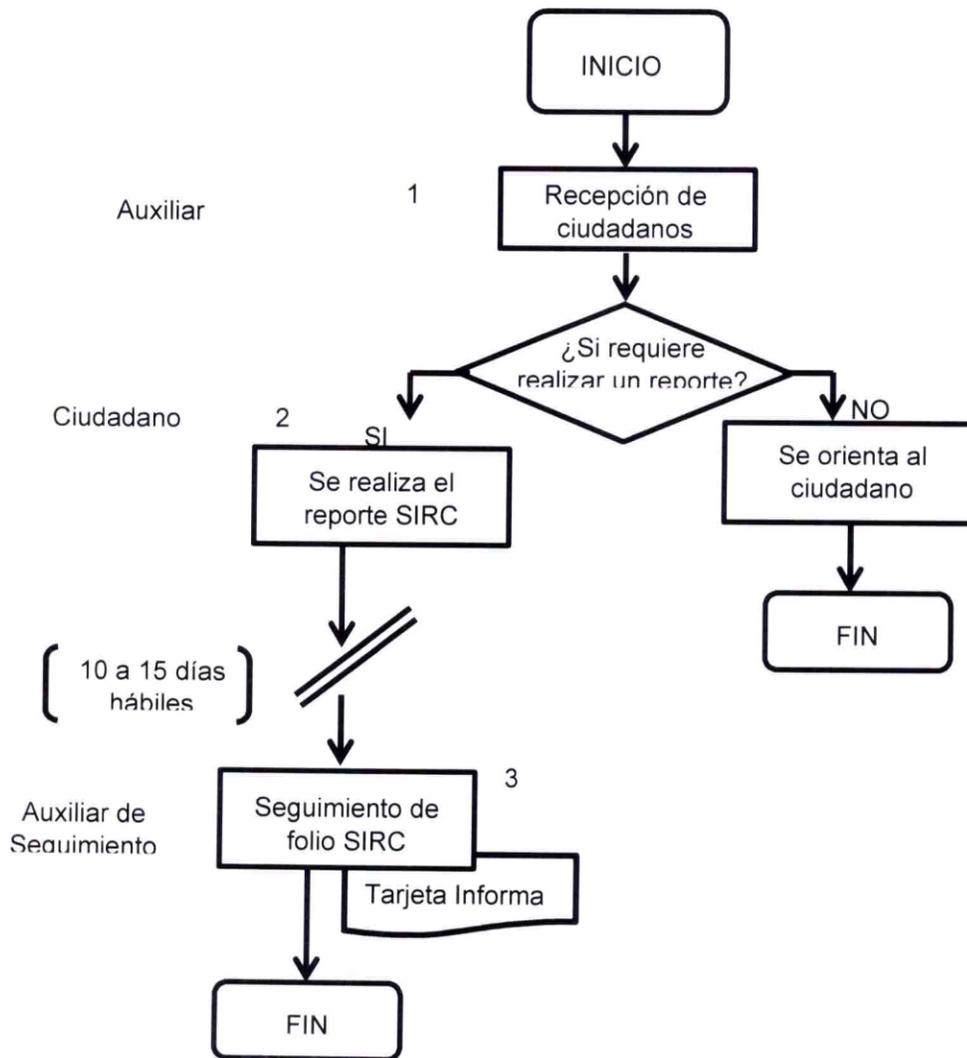
Clave del documento:  
I-MP-07

Fecha de emisión:  
03/2023

No. De revisión. 01

Página 16 de 48

## 3.5 Diagrama de Flujo



	<p align="center"><b>H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ</b>  Dirección de Atención Ciudadana  Manual de Procedimientos</p>		
Clave del documento: I-MP-07	Fecha de emisión: 03/2023	No. De revisión. 01	Página 17 de 48

**4. Procedimiento de Atención en Gira.**

**4.1 Propósito:** Atender con anticipación a los ciudadanos y generar en el sistema SIRC 2.0 sus peticiones, para que Presidencia Municipal tenga la información anticipada y así poder gestionarla y darle una resolución inmediata al ciudadano.

**4.2 Políticas y Normas de Operación:** Se acude con anticipación a los eventos que organizan las diferentes direcciones del H. Ayuntamiento donde acude el Presidente Municipal, para identificar a los ciudadanos que requieren abordarlo directamente, con el objetivo de recabar información de lo que solicitan, realizar en el momento un folio en el sistema SIRC 2.0 su petición y así sea más rápido y eficaz el proceso de atención.

**4.3 Frecuencia:** Eventual.

	<b>H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ</b> Dirección de Atención Ciudadana Manual de Procedimientos		
Clave del documento: I-MP-07	Fecha de emisión: 03/2023	No. De revisión. 01	Página 18 de 48

#### 4.4 Descripción del Procedimiento.

Atención Ciudadana			
Clave: DAC		Página: 1 de 2	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Auxiliar de Atención en Giras.	<p style="text-align: center;">Inicio</p> <p>El Auxiliar de Atención en giras, acude con anticipación a los eventos que realizan las direcciones del H. ayuntamiento donde se presenta la alcaldesa, para identificar a los ciudadanos que requieran abordar directamente a la alcaldesa y solicitar alguna petición, las cuales son registradas en el Sistema <b>SIRC 2.0</b></p> <p>¿Si se realizar un reporte?</p>	
2	Ciudadano	<p>Se le solicita al ciudadano los datos correspondientes para realizar su reporte en el sistema <b>SIRC 2.0</b>, datos a solicitar: Nombre completo, teléfono, correo electrónico, ubicación, descripción de la problemática y alguna imagen, para canalizarlo con el área correspondiente y que el sistema nos genere un número de folio el cual se le proporciona al ciudadano para su seguimiento. Se le comenta al ciudadano que es una espera de 10 a 15 días hábiles para su resolución.</p> <p>Pasa el tiempo</p> <p>Seguimiento de reporte:</p> <p>En caso de no ser atendido</p>	Folio SIRC
3	Auxiliar de Seguimiento	<p>El auxiliar de seguimiento realiza una revisión en el sistema para identificar el folio SIRC que se encuentra no atendido, procediendo a generar una ficha informativa para el enlace del área correspondiente al folio SIRC, para su atención.</p>	Tarjeta informativa



## H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ

Dirección de Atención Ciudadana  
Manual de Procedimientos



Clave del documento:  
I-MP-07

Fecha de emisión:  
03/2023

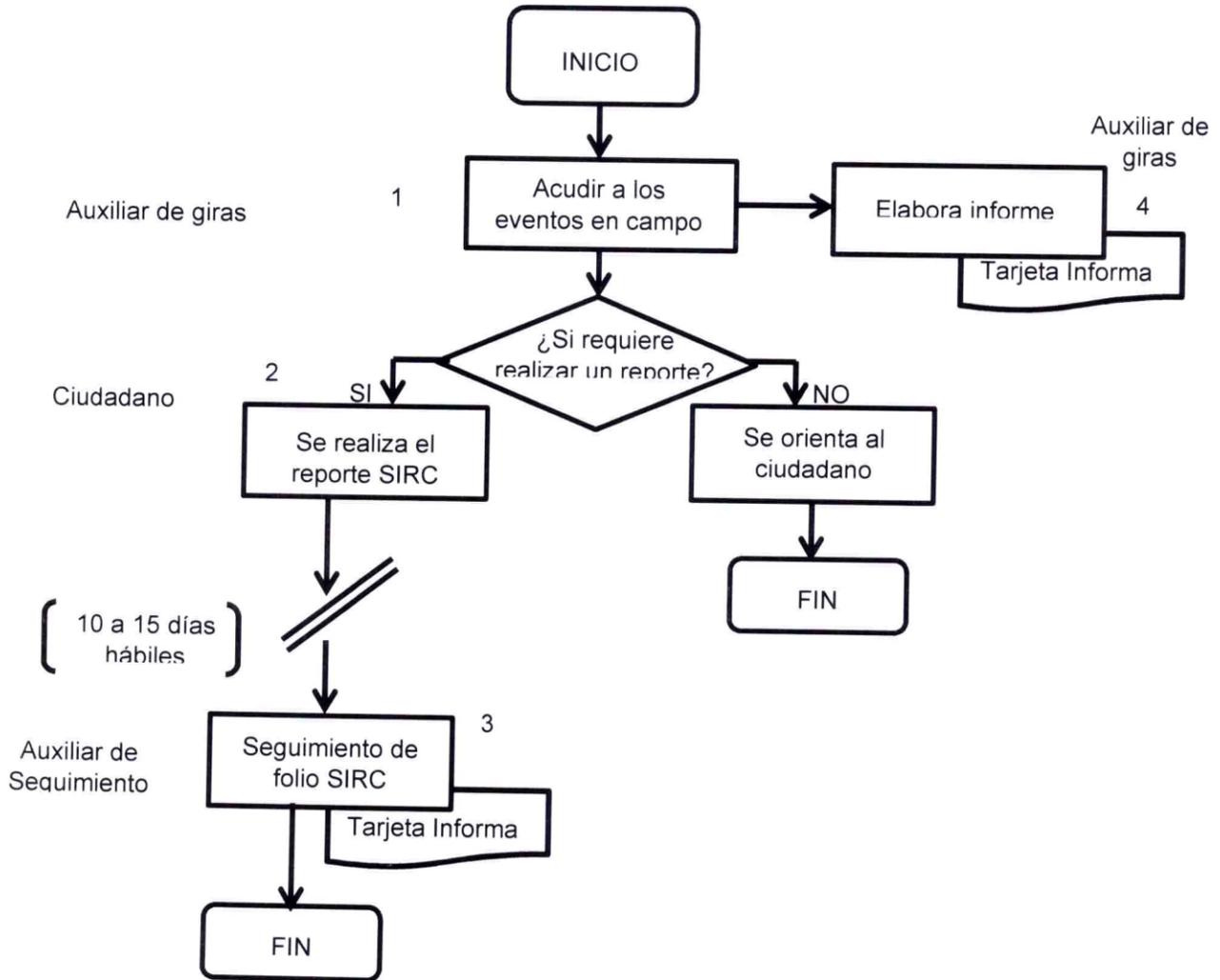
No. De revisión. 01

Página 19 de 48

4	Auxiliar de Atención en Giras	El Auxiliar de Atención en Giras elabora una tarjeta informativa con los folios generados en el Sistema SIRC de la gira, que es enviado a presidencia para el conocimiento de la alcaldesa.  Fin de procedimiento.	Tarjeta informativa
---	-------------------------------	--	---------------------

	<b>H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ</b> Dirección de Atención Ciudadana Manual de Procedimientos	
Clave del documento: I-MP-07	Fecha de emisión: 03/2023	No. De revisión. 01
		Página 20 de 48

#### 4.6. Diagrama de Flujo



	<p align="center"><b>H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ</b>  Dirección de Atención Ciudadana  Manual de Procedimientos</p>		
Clave del documento: I-MP-07	Fecha de emisión: 03/2023	No. De revisión. 01	Página 21 de 48

**5. Procedimiento de Seguimiento SIRC 2.0.**

**5.1 Propósito:** Realiza la supervisión del sistema SIRC 2.0 Atender con anticipación a los ciudadanos y generar en el sistema SIRC 2.0 sus peticiones, para que Presidencia Municipal tenga la información anticipada y así poder gestionarla y darle una resolución inmediata al ciudadano.

**5.2 Políticas y Normas de Operación:** Se acude con anticipación a los eventos que organizan las diferentes direcciones del H. Ayuntamiento donde acude el Presidente Municipal, para identificar a los ciudadanos que requieren abordarlo directamente, con el objetivo de recabar información de lo que solicitan, realizar en el momento un folio en el sistema SIRC 2.0 su petición y así sea más rápido y eficaz el proceso de atención.

**5.3 Frecuencia:** Eventual.



## H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ

Dirección de Atención Ciudadana  
Manual de Procedimientos



Clave del documento:  
I-MP-07

Fecha de emisión:  
03/2023

No. De revisión. 01

Página 22 de 48

### 5.4 Descripción del Procedimiento.

Atención Ciudadana			
Clave: DAC		Página: 1 de 2	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Coordinador de Atención y Seguimiento	Inicio	
2		Resuelve dudas de los diferentes usuarios que integran el sistema.	
3		Recibe los folios SIRC para su seguimiento, que le pasan los Operadores de Canales.	
4		Coordina con los enlaces de las diferentes áreas del H. Ayuntamiento el seguimiento y la atención de las solicitudes.	Tarjeta informativa
5		Elabora un reporte semanal de los folios pendientes de atención que se encuentran en el sistema SIRC.2.0 para las diferentes áreas de H. Ayuntamiento.	Oficio
		Elabora un reporte por estatus, pendientes, en desarrollo y atendidos que se encuentran en el sistema SIRC 2.0 y se envía a cada área del H. Ayuntamiento.	Oficio
		Fin de procedimiento.	



## H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ

Dirección de Atención Ciudadana  
Manual de Procedimientos



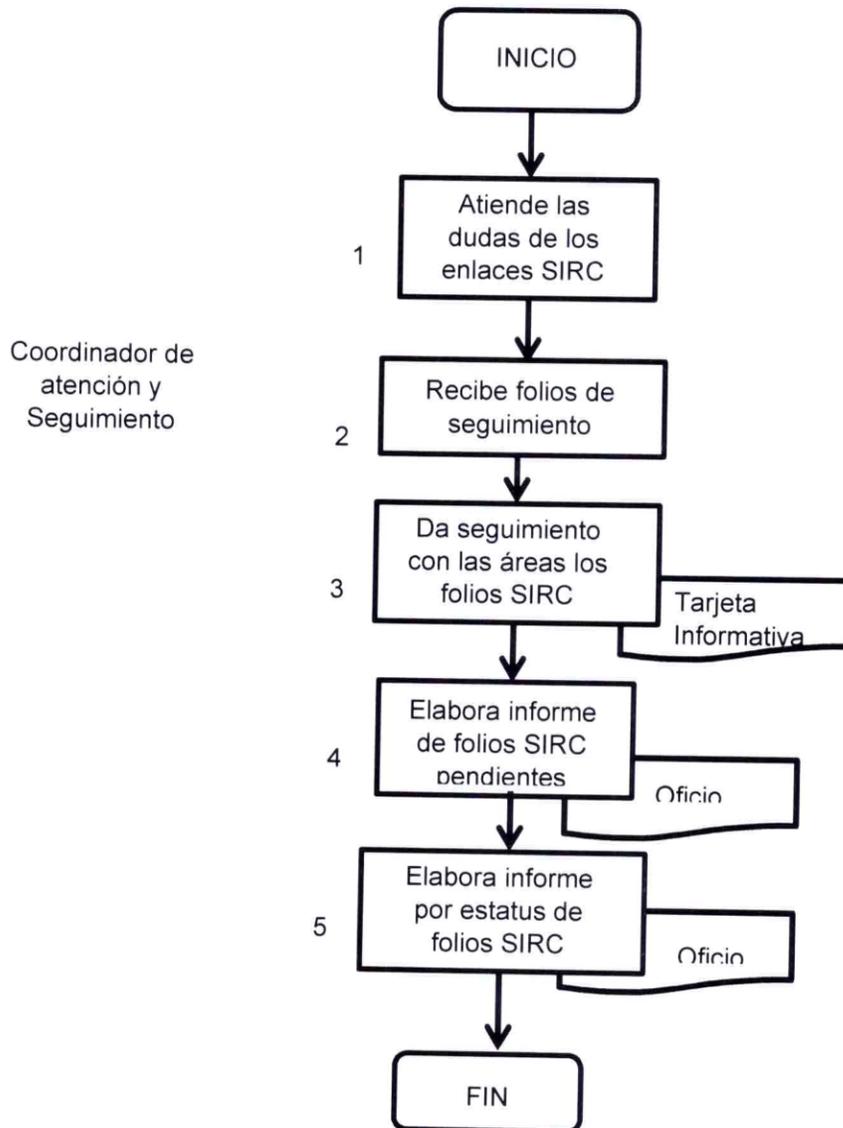
Clave del documento:  
I-MP-07

Fecha de emisión:  
03/2023

No. De revisión. 01

Página 23 de 48

### 5.5 Diagrama de Flujo



	<p align="center"><b>H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ</b>  Dirección de Atención Ciudadana  Manual de Procedimientos</p>		
Clave del documento: I-MP-07	Fecha de emisión: 03/2023	No. De revisión. 01	Página 24 de 48

## 6. Procedimiento de Enlaces SIRC 2.0.

**6.1 Propósito:** Realizar reuniones con los enlaces de cada dirección para análisis de solicitudes y que lleven un registro puntual de las solicitudes ingresadas y acceder a ver cuáles están en proceso, pendientes y atendidas para evitar rezagos y dar solución en un plazo de 24 horas.

**6.2 Políticas y Normas de Operación:** Capacitar a los enlaces de atención ciudadana de cada área del H, ayuntamiento, cada enlace cuenta con un usuario y contraseña de acceso al sistema SIRC 2.0, con el objetivo de que cada área realice el registro de las peticiones del ciudadano.

**6.3 Frecuencia:** Eventual.



## H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ

Dirección de Atención Ciudadana  
Manual de Procedimientos



Clave del documento:  
I-MP-07

Fecha de emisión:  
03/2023

No. De revisión. 01

Página 25 de 48

### 6.4 Descripción del Procedimiento.

Atención Ciudadana			
Clave: DAC		Página: 1 de 2	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Analista de Enlaces con Direcciones	Inicio  Analista de enlaces con direcciones es quien capacita a los enlaces de atención ciudadanas asignados por las diferentes áreas del H. Ayuntamiento para el uso del sistema SIRC 2.0	
2		Posteriormente a la capacitación se realiza el alta en el sistema SIRC de los enlaces, ingresando nombre completo, teléfono y asignando el área correspondiente, generando un usuario y contraseña para su acceso para realizar los reportes ciudadanos.	
3		Se encarga de ingresar y actualizar los trámites y servicios de las diferentes áreas del H. Ayuntamiento en el sistema SIRC.2.0.	Oficio
4		Elabora un reporte estadístico de las solicitudes que se encuentran en estatus pendientes, desarrollo y atendidos que se encuentra en el sistema SIRC.2.0 para Presidencia.	Oficio
5		Realiza reuniones con los enlaces de cada dirección para análisis de solicitudes.	
Fin de procedimiento.			



## H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ

Dirección de Atención Ciudadana  
Manual de Procedimientos



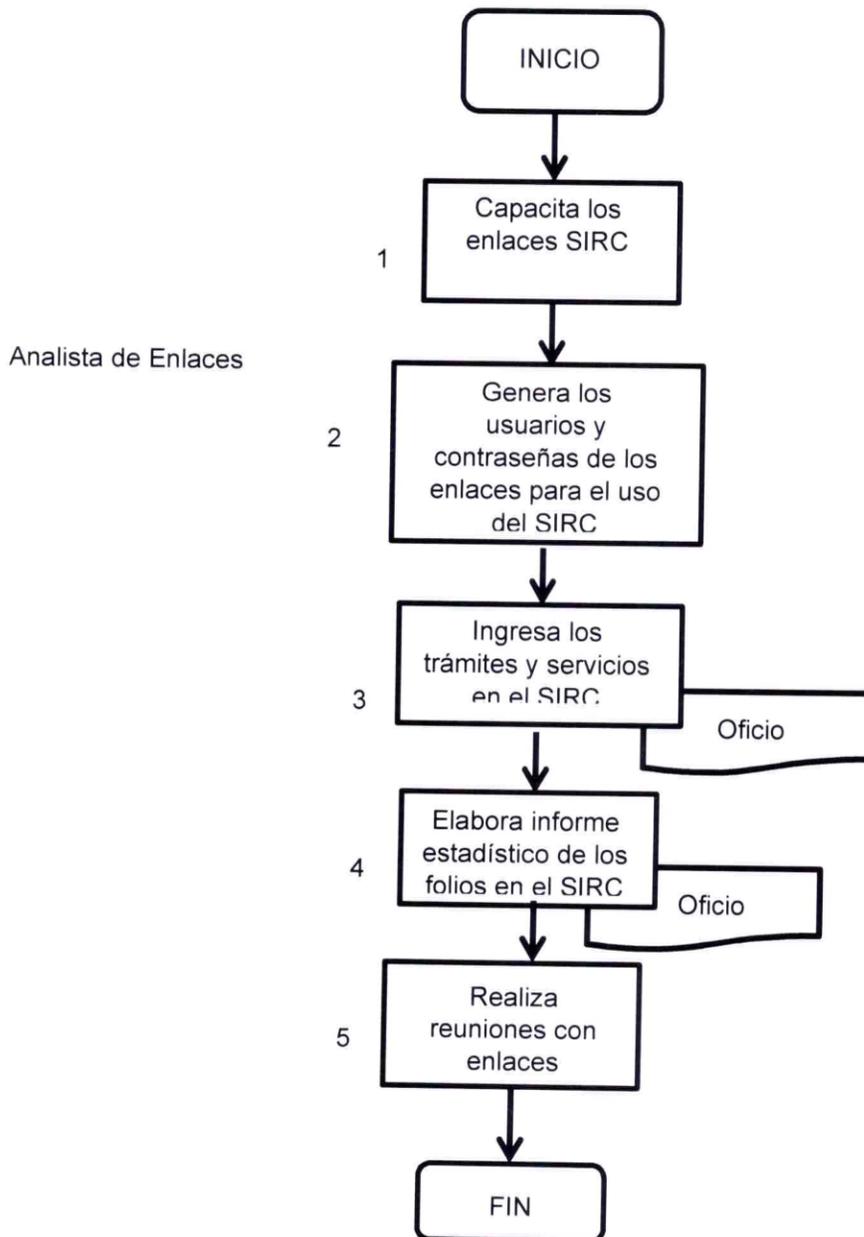
Clave del documento:  
I-MP-07

Fecha de emisión:  
03/2023

No. De revisión. 01

Página 26 de 48

### 6.5 Diagrama de Flujo



	<p align="center"><b>H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ</b>  Dirección de Atención Ciudadana  Manual de Procedimientos</p>		
Clave del documento: I-MP-07	Fecha de emisión: 03/2023	No. De revisión. 01	Página 27 de 48

## 7. Procedimiento de Seguimiento SIRC 2.0.

**7.1 Propósito:** Llevar un control de las solicitudes que ingresan en el sistema SIRC 2.0 de cada área del H. Ayuntamiento.

**7.2 Políticas y Normas de Operación:** Se realiza un reporte estadístico semanal de las solicitudes de los ciudadanos que se encuentran en rezago para que el área correspondiente le dé la atención correspondiente y así evitar un rezago mayor. También se realiza un reporte estadístico de las solicitudes en diferentes estatus, pendientes, en desarrollo y atendidos, esto con el objetivo de que las áreas gestionen con puntualidad cada uno de los folios y evitar un rezago.

**7.3 Frecuencia:** Semanal.



## H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ

Dirección de Atención Ciudadana  
Manual de Procedimientos



Clave del documento:  
I-MP-07

Fecha de emisión:  
03/2023

No. De revisión. 01

Página 28 de 48

### 7.4 Descripción del Procedimiento.

Atención Ciudadana			
Clave: DAC		Página: 1 de 2	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Auxiliar de seguimiento	Inicio  Elabora un reporte estadístico de las solicitudes que se encuentra en el sistema SIRC.2.0 con mayor rezago de las áreas del H. Ayuntamiento.	Oficio
2		Elabora un reporte de los folios que se encuentra en estatus, pendientes, en desarrollo y atendidos de las áreas de H. Ayuntamiento que se encuentran ingresadas en sistemas SIRC 2.0.	Oficio
3		Canaliza los reportes que se encuentran en la bandeja de rechazados en el sistema SIRC 2.0 por las áreas por no ser de su competencia.	
Fin de procedimiento.			



## H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ

Dirección de Atención Ciudadana  
Manual de Procedimientos



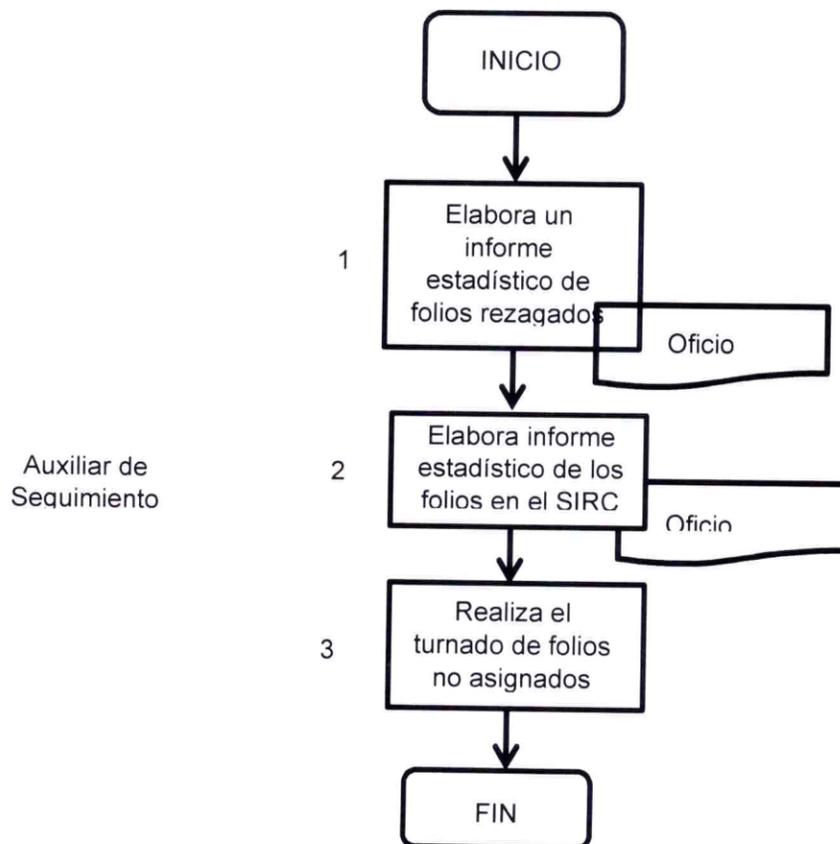
Clave del documento:  
I-MP-07

Fecha de emisión:  
03/2023

No. De revisión. 01

Página 29 de 48

### 7.5 Diagrama de Flujo



	<p align="center"><b>H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ</b>  Dirección de Atención Ciudadana  Manual de Procedimientos</p>		
Clave del documento: I-MP-07	Fecha de emisión: 03/2023	No. De revisión. 01	Página 30 de 48

## 8. Procedimiento para Capacitación de Jefes de Manzana

### II.

**8.1 Propósito:** Proporcionar a los Jefes de Manzana la asesoría correspondiente en cada una de sus acciones y otorgarles los formatos respectivos.

### 8.2 Políticas y Normas de Operación

- a) El ciudadano nombrado como Jefe de Manzana deberá recibir la capacitación por parte del coordinador de la Subdirección de Atención a Jefes de Manzana.
- b) El Auxiliar debe verificar en el padrón de jefes de manzana que la información cartográfica esté completa para proporcionar al coordinador quien capacitará a Jefes de Manzana.
- c) El coordinador al recibir la información debe organizar reuniones con los Jefes de Manzana para llevar a cabo la capacitación.
- d) El coordinador al realizar la capacitación deberá informar sobre las atribuciones y deberes de los Jefes de Manzana y explicar la documentación que pueden expedir.
- e) Los Jefes de Manzana están autorizados para expedir en forma gratuita cuando sean requeridos, diversas constancias relacionadas con actos de los vecinos de su jurisdicción.

**8.3 Frecuencia:** Semanal.



## H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ

Dirección de Atención Ciudadana  
Manual de Procedimientos



Clave del documento:  
I-MP-07

Fecha de emisión:  
03/2023

No. De revisión. 01

Página 31 de 48

### 8.4 Descripción del Procedimiento.

#### Capacitación de Jefes de Manzana

Clave: DAC

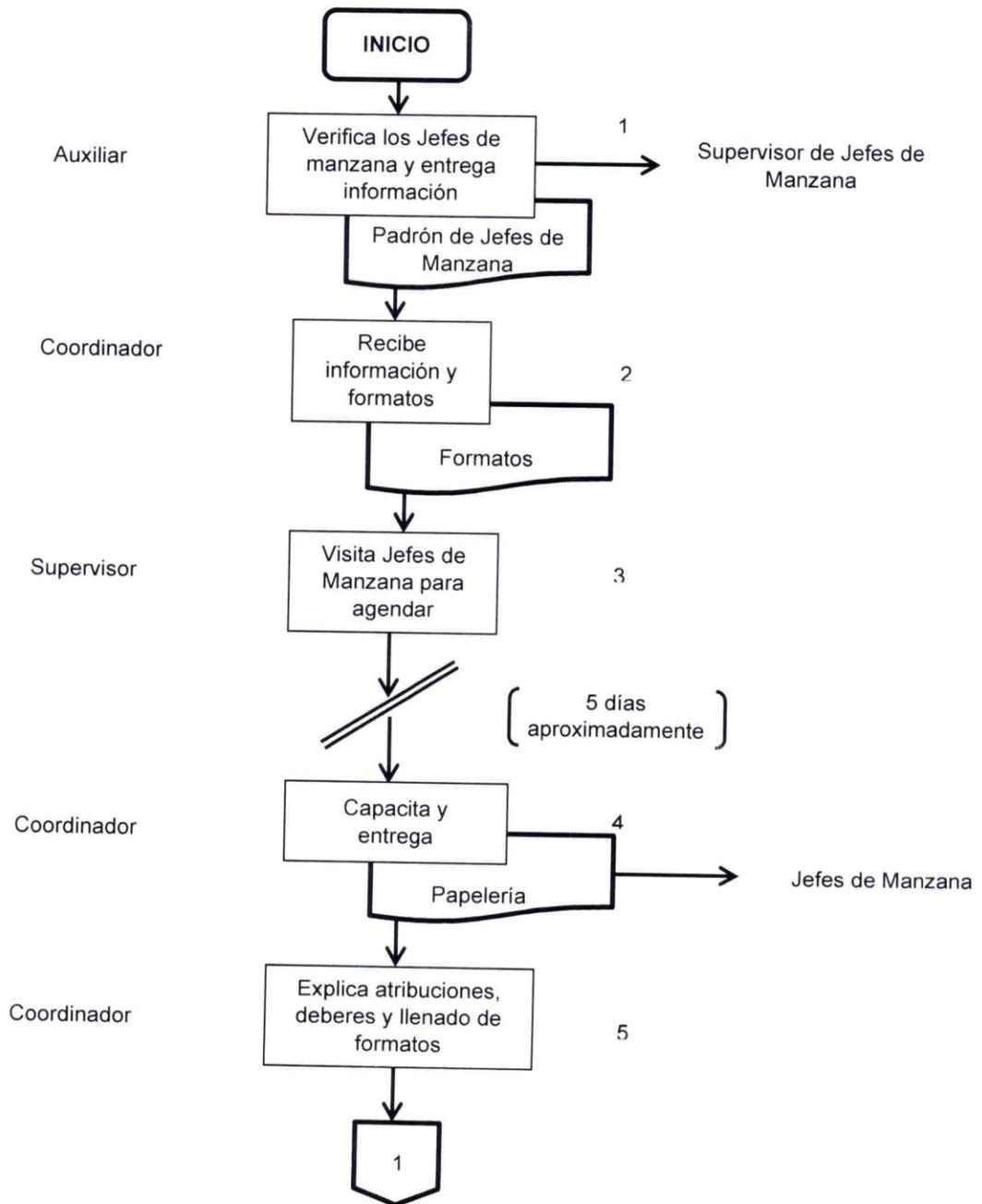
Página: 1 de 1

#### Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	
1	Auxiliar	Verifica los Jefes de manzana ya registrados en el Padrón y entrega información al coordinador.	Padrón de Jefes de Manzana
2	Coordinador	Recibe información de Jefes de Manzana ya vigentes y formatos para entregar en capacitaciones	Formatos
3	Supervisor	Visita a los jefes de manzana de una zona para agendar una reunión de capacitación	
		(5 días aproximadamente)	
4	Coordinador	Capacita a Jefes de Manzana y entrega papelería necesaria para que lleven a cabo sus funciones y participar en la capacitación	Papelería
5	Coordinador	Explica atribuciones y deberes de los Jefes de manzana para poder ejercer el cargo y el debido llenado de los formatos para las constancias	Reglamento para Jefe de Manzana
6	Supervisor	Resuelve dudas al término de la capacitación y procede a levantar lista de asistencia de los Jefes de Manzana, así como un registro fotográfico que entregará al auxiliar.	Lista de asistencia
7	Auxiliar	Recibe documentos de la capacitación, elabora ficha informativa y entrega al coordinador.	Ficha informativa
8	Coordinador	Revisa e informa a la Subdirección	Reporte semanal
		Fin	

	<b>H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ</b> Dirección de Atención Ciudadana Manual de Procedimientos		
Clave del documento: I-MP-07	Fecha de emisión: 03/2023	No. De revisión. 01	Página 32 de 48

### 8.5 Diagrama de Flujo





# H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ

Dirección de Atención Ciudadana  
Manual de Procedimientos

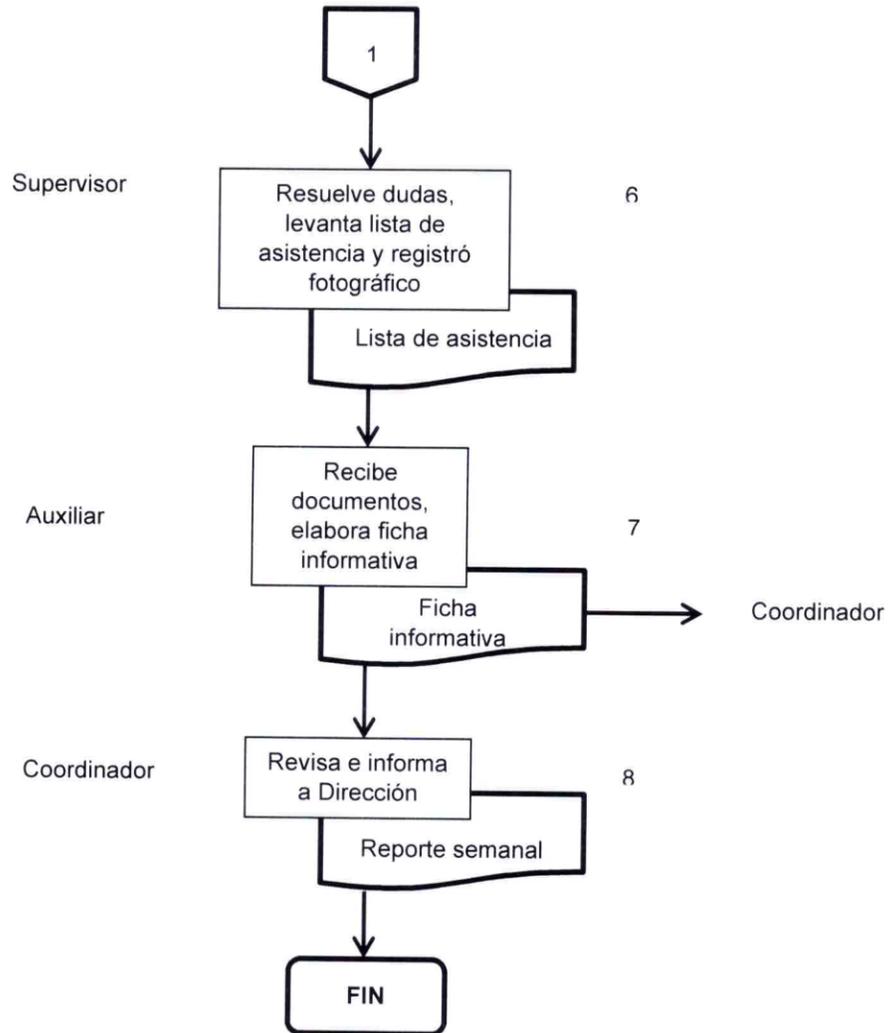


Clave del documento:  
I-MP-07

Fecha de emisión:  
03/2023

No. De revisión. 01

Página 33 de 48



	<p align="center"><b>H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ</b>  Dirección de Atención Ciudadana  Manual de Procedimientos</p>		
Clave del documento: I-MP-07	Fecha de emisión: 03/2023	No. De revisión. 01	Página 34 de 48

## 9. Procedimiento para Nombramiento de Jefes de Manzana

**9.1 Propósito:** Otorgar el nombramiento respectivo a los ciudadanos habitantes de una misma manzana para ejercer el cargo de Jefe de Manzana el cual fungirá como auxiliar del H. Ayuntamiento de Veracruz.

### 9.2 Políticas y Normas de Operación

- a) Los Jefes de manzana serán designados entre los vecinos mayores de 18 años de edad de cada manzana de las colonias y fraccionamiento del Municipio.
- b) El Jefe de manzana deberá reunir los requisitos que establece el Bando de Gobierno, la Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Veracruz y Reglamento de Jefes de Manzana.
- c) El paquete de documentos para registrar a un ciudadano en el Padrón de Jefes de Manzana deberá contener el alta de Jefes de Manzana, croquis y carta compromiso, anexando copia del Identificación (INE), Comprobante de Domicilio Vigente (luz, agua o teléfono) y CURP.
- d) Los ciudadanos ya registrados en el Padrón como Jefes de manzana y ya capacitados serán solicitados para la entrega de la placa que deberán colocarla al frente de sus domicilios para su mejor localización y la credencial para acreditar su cargo.
- e) El Jefe de manzana en caso de que desee su baja del padrón deberá identificarse y presentar una solicitud por escrito donde manifieste su voluntad y los motivos (sea por ausencia temporal o definitiva, por enfermedad, cambio de domicilio) y devolver el material proporcionado.

**9.3 Frecuencia:** Semanal.



## H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ

Dirección de Atención Ciudadana  
Manual de Procedimientos



Clave del documento:  
I-MP-07

Fecha de emisión:  
03/2023

No. De revisión. 01

Página 35 de 48

### 9.4 Descripción del Procedimiento.

#### Capacitación de Jefes de Manzana

Clave: DAC

Página: 1 de 3

#### Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	
1	Auxiliar	Recibe la propuesta para Jefe de Manzana y verifica que contenga toda la información. ¿Cumple con los requisitos?	Propuesta de Jefe de Manzana
2	Auxiliar	<u>Si no cumple con los requisitos:</u> Explica al solicitante los motivos del porqué no procede.  Pasa el tiempo (5 días hábiles aproximadamente) Continúa con la actividad número 1	Reglamento de Jefes de Manzana
3	Auxiliar	<u>Si cumple con los requisitos:</u> Verifica si existe registro o vacante en el Padrón e informa al supervisor.	Padrón municipal de Jefes de Manzana
4	Supervisor	Acude al domicilio para constatar los datos de la propuesta, conforma el paquete de documentos en caso de que el ciudadano cumpla con los requisitos para ser Jefe de manzana, toma fotografía para la credencial y entrega documentación.	Paquete de documentos para dar de alta a Jefes de Manzana
5	Coordinador	Recibe y emite la orden de alta correspondiente para actualizar el padrón municipal.	
6	Auxiliar	Actualiza el padrón de Jefes de Manzana con la información proporcionada y adiciona información cartográfica.	Padrón de Jefes de manzana



## H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ

Dirección de Atención Ciudadana  
Manual de Procedimientos



Clave del documento:  
I-MP-07

Fecha de emisión:  
03/2023

No. De revisión. 01

Página 36 de 48

### Capacitación de Jefes de Manzana

Clave: DAC

Página: 2 de 3

#### Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
7	Coordinador de Jefes de Manzana	Informa la edición del Padrón a la Dirección de Atención Ciudadana	Reporte semanal
8	Auxiliar	Pasa el tiempo (30 días hábiles aproximadamente) Envía al encargado de credencialización la información obtenida y la foto, una vez registrado el ciudadano como Jefe de Manzana.	Registro de credencialización
9	Coordinador	Pasa el tiempo (30 días hábiles aproximadamente) Recibe y entrega paquete de credenciales	Credenciales
10	Auxiliar	Recibe y verifica el paquete de credenciales.	
11	Auxiliar	¿Son correctas las credenciales recibidas? <u>En caso de que no estén correctas:</u> Devuelve al encargado de credencialización para corrección. Pasa el tiempo (15 días hábiles aproximadamente)	Reporte
12	Auxiliar	Continúa en Actividad 9 En caso de que estén correctas: Notifica vía telefónica a los Jefes de manzana para que acudan al departamento a recoger la credencial	Registro de credencialización



## H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ

Dirección de Atención Ciudadana  
Manual de Procedimientos



Clave del documento:  
I-MP-07

Fecha de emisión:  
03/2023

No. De revisión. 01

Página 37 de 48

### Capacitación de Jefes de Manzana

Clave: DAC

Página: 2 de 3

#### Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
13	Jefe de Manzana	Acude y se identifica	Credencial INE
14	Auxiliar	Verifica los datos del Jefe de Manzana, entrega credencial y recaba firma de recibido.  Fin	Registro de credencialización





# H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ

Dirección de Atención Ciudadana  
Manual de Procedimientos

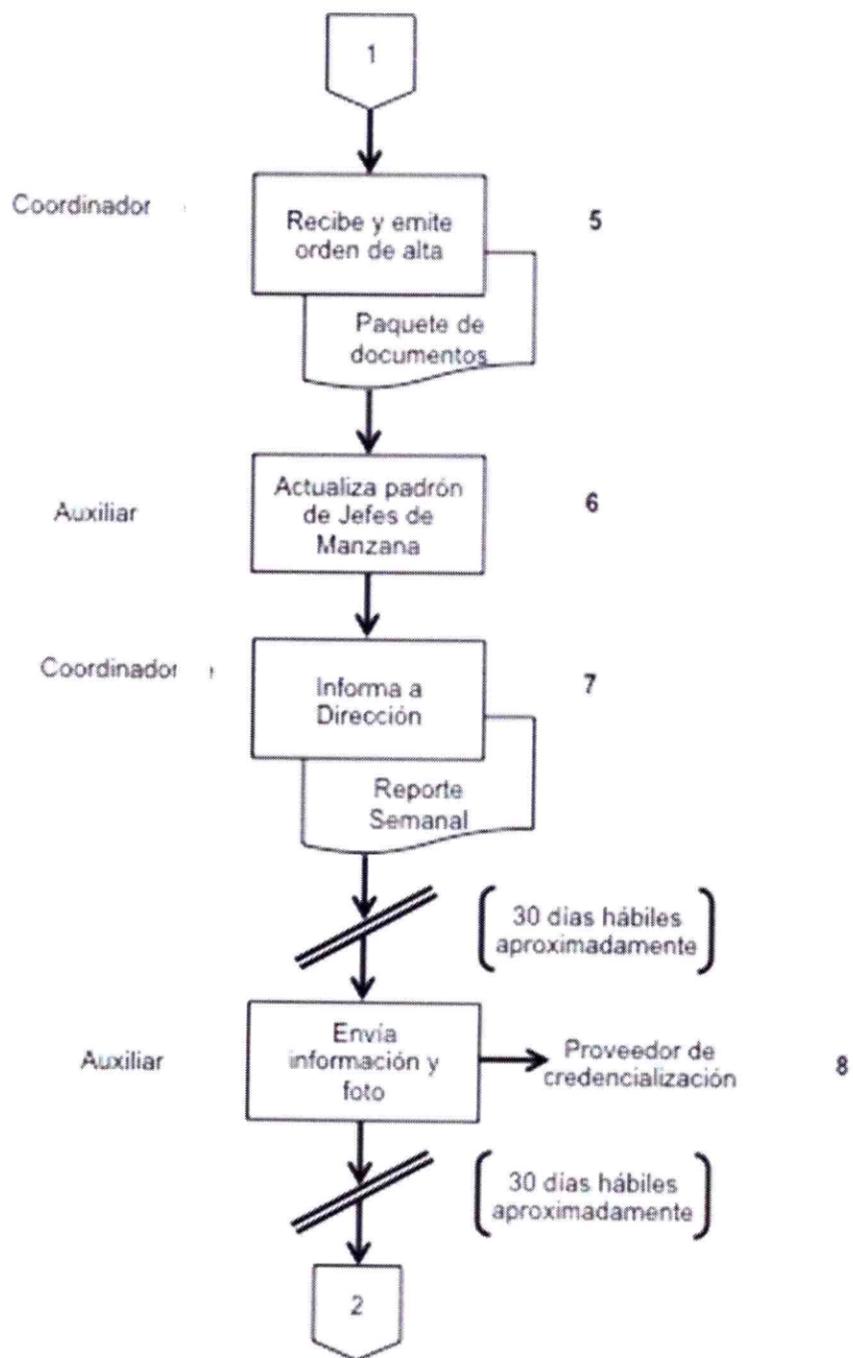


Clave del documento:  
I-MP-07

Fecha de emisión:  
03/2023

No. De revisión. 01

Página 39 de 48





## H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ

Dirección de Atención Ciudadana  
Manual de Procedimientos

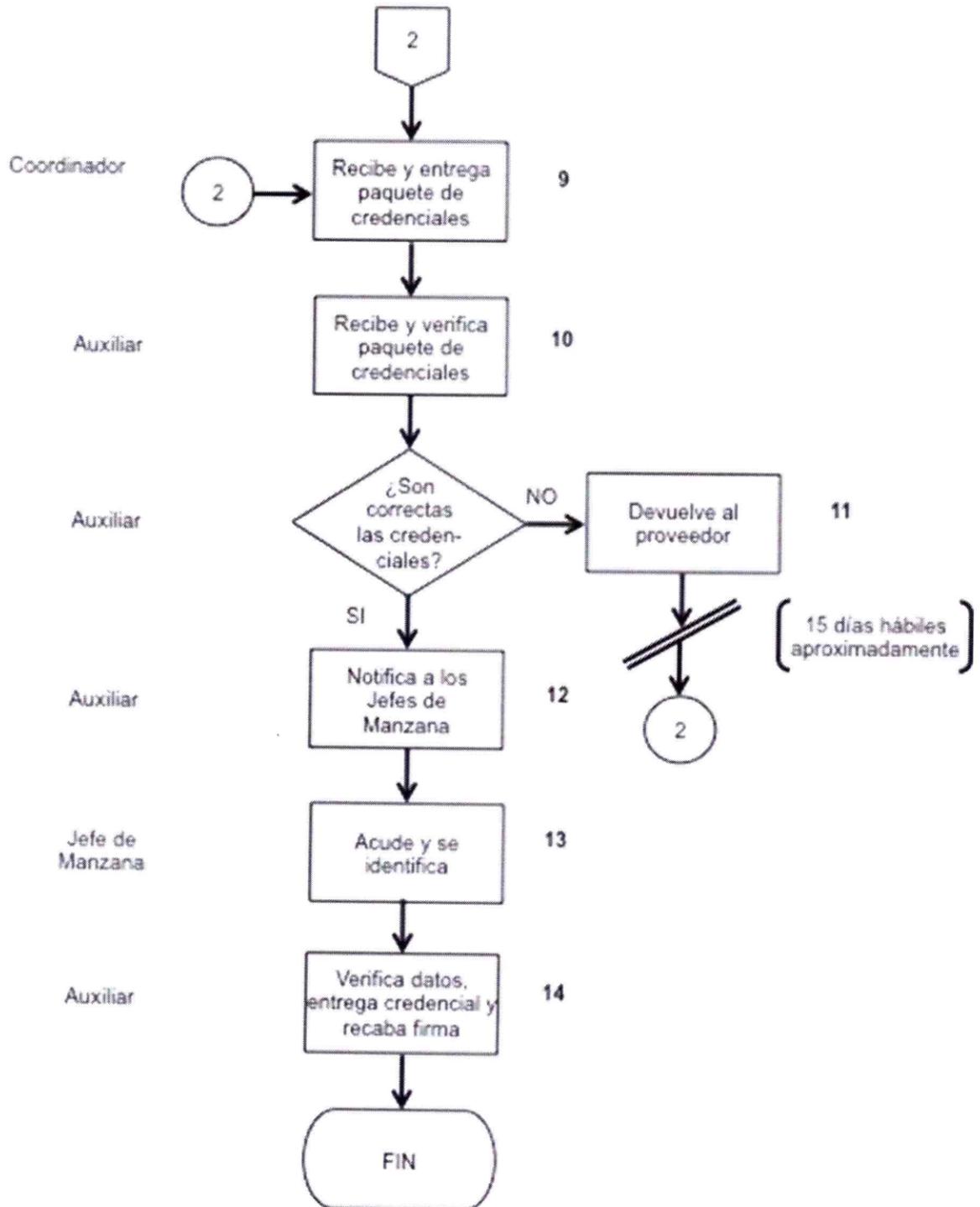


Clave del documento:  
I-MP-07

Fecha de emisión:  
03/2023

No. De revisión. 01

Página 40 de 48



	<p align="center"><b>H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ</b>  Dirección de Atención Ciudadana  Manual de Procedimientos</p>		
Clave del documento: I-MP-07	Fecha de emisión: 03/2023	No. De revisión. 01	Página 41 de 48

## **10. Procedimiento para Atención a las solicitudes de los Jefes de Manzana.**

**10.1 Propósito:** Atender de manera eficiente las solicitudes y quejas de los jefes de manzana y ciudadanía en general.

### **10.2 Políticas y Normas de Operación:**

- a) La petición ciudadana o del Jefe de Manzana debe presentarse en la Subdirección de atención a Jefes de Manzana.
- b) El ciudadano o Jefe de Manzana deberá llenar una solicitud con los datos de identificación (nombre), domicilio, teléfono y descripción de la queja o solicitud.
- c) La solicitud se captura en el SIRC, para canalizarla a la dependencia facultada a dar respuesta y se le proporciona al ciudadano o Jefe de Manzana el número de folio para dar seguimiento a dicha solicitud.
- d) Se asigna un supervisor por región o zona para verificar y dar seguimiento a solicitudes o quejas del Jefe de Manzana.
- e) El supervisor de campo acude al sitio o al domicilio de la solicitud o de los quejosos de forma conciliatoria.
- f) El supervisor debe llenar el formato de visita, redactando lo que se observa en el lugar, el acuerdo y los compromisos que logran establecer entre las partes del conflicto; y tomando fotos en caso de ser necesario.

**10.3 Frecuencia:** Diaria.



## H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ

Dirección de Atención Ciudadana  
Manual de Procedimientos



Clave del documento:  
I-MP-07

Fecha de emisión:  
03/2023

No. De revisión. 01

Página 42 de 48

### 10.4 Descripción del Procedimientos

Atención a las solicitudes de los Jefes de Manzana y/o ciudadanos			
Clave: DAC		Página: 1 de 2	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Auxiliar	<p>Inicio</p> <p>Recibe solicitud/reporte y verifica que contenga todos los datos de localización necesarios y si el tema corresponde al ámbito de competencia del área.</p>	Solicitud ciudadana
2	Auxiliar	<p>¿El tema es del ámbito de competencia del área?</p> <p><u>En caso de que no:</u> Da respuesta al ciudadano o Jefe de Manzana indicándole el motivo de la negativa a su solicitud</p>	
3	Auxiliar	<p>FIN DEL PROCEDIMIENTO</p> <p><u>En caso de que si:</u></p> <p>Informa al Jefe de manzana o ciudadano solicitante, el curso que tomará su petición.</p>	
4	Auxiliar	Captura los datos en el SIRC y canaliza la petición a las diferentes áreas del Ayuntamiento para su solución.	
5	Auxiliar	Selecciona de las solicitudes capturadas en el SIRC las que correspondan al departamento de jefes de manzana	
6	Coordinador	Distribuye los reportes al supervisor que le corresponde brindar la atención	
			Sistema Integral de Relación con Ciudadanos



## H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ

Dirección de Atención Ciudadana  
Manual de Procedimientos



Clave del documento:  
I-MP-07

Fecha de emisión:  
03/2023

No. De revisión. 01

Página 43 de 48

### Atención a las solicitudes de los Jefes de Manzana

Clave: DAC

Página: 2 de 2

#### Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
7	Supervisor	Acude al domicilio y verifica el reporte	
8	Supervisor	¿Puede resolver la controversia?  <u>En caso de que no pueda resolver en esa visita:</u> se programan 2 visitas subsecuentes hasta resolver la problemática o canalizarla a otra instancia.  Pasa el tiempo (5 días hábiles aproximadamente) Continúa con la actividad número 6	Formato de visita
9	Supervisor	<u>En caso de que Si pueda resolver en esa visita:</u> Registra todo lo actuado y se retira para entregar informe y documentación respectiva	Formato de visita
10	Auxiliar	Recibe la información necesaria para dar por atendida la solicitud derivada del SIRC e informa	SIRC
11	Coordinador	Informa a la Subdirección  Fin	Reporte semanal



## H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ

Dirección de Atención Ciudadana  
Manual de Procedimientos



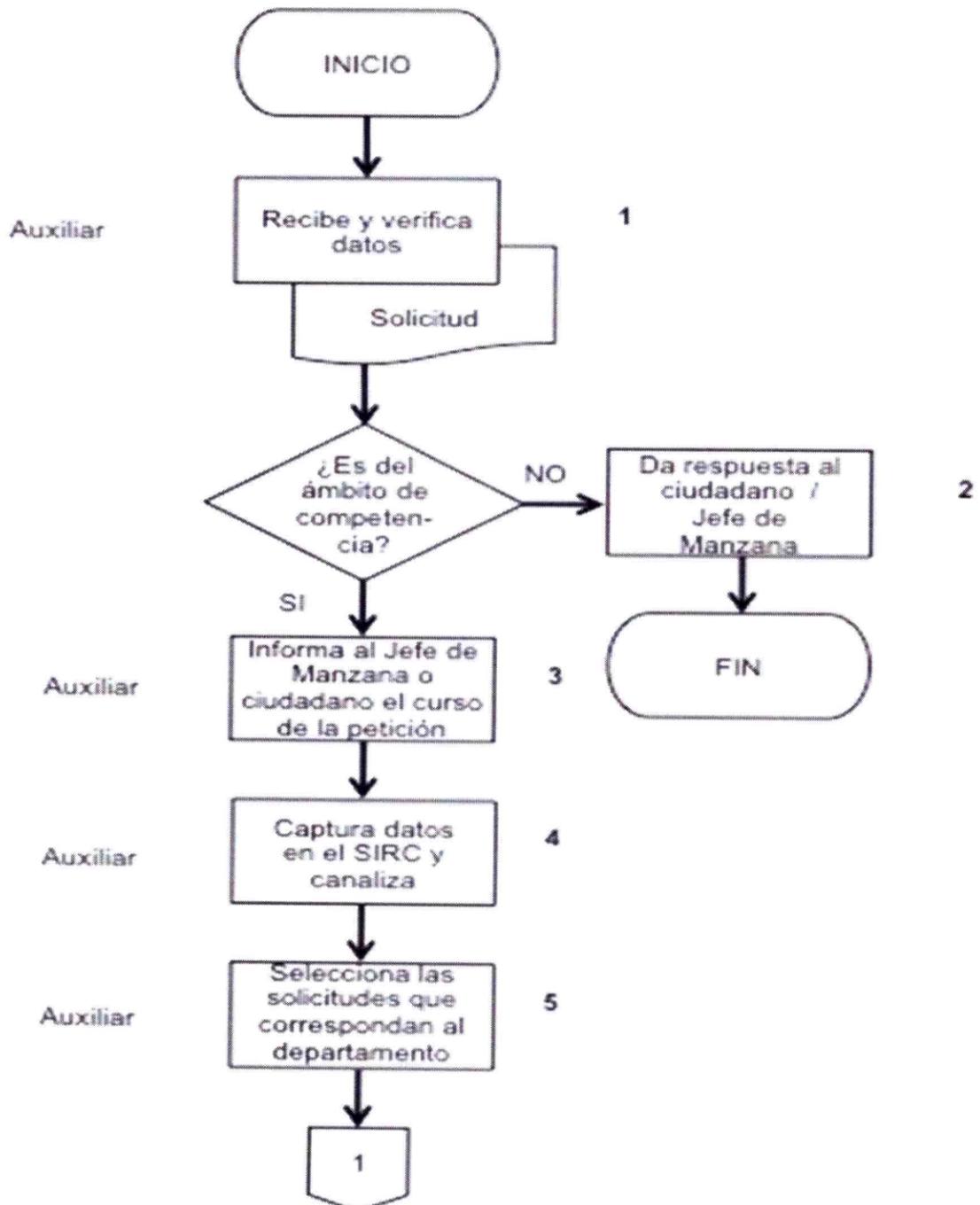
Clave del documento:  
I-MP-07

Fecha de emisión:  
03/2023

No. De revisión. 01

Página 44 de 48

### 10.5 Diagrama de Flujo.





# H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ

Dirección de Atención Ciudadana  
Manual de Procedimientos

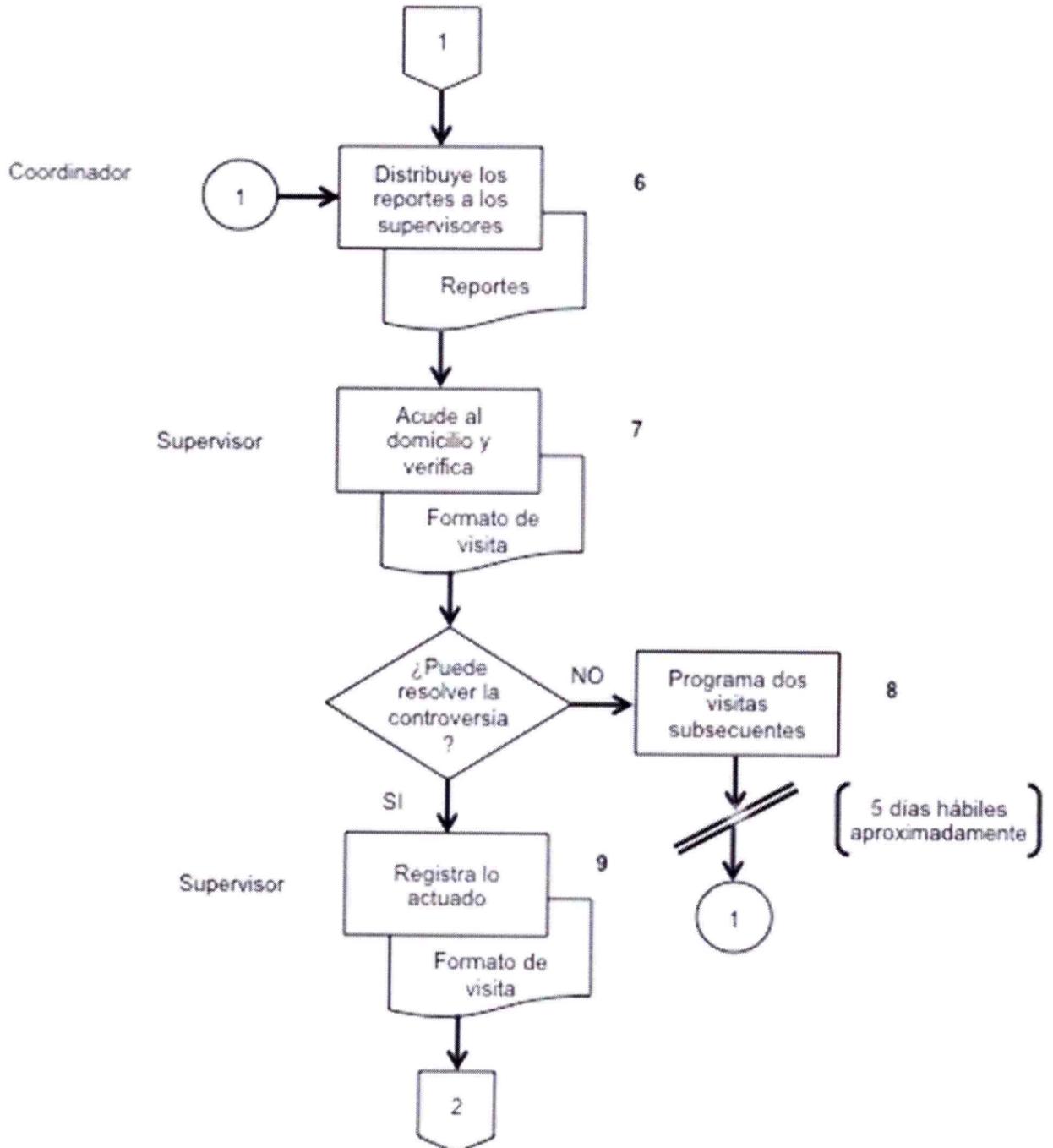


Clave del documento:  
I-MP-07

Fecha de emisión:  
03/2023

No. De revisión. 01

Página 45 de 48





## H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ

Dirección de Atención Ciudadana  
Manual de Procedimientos

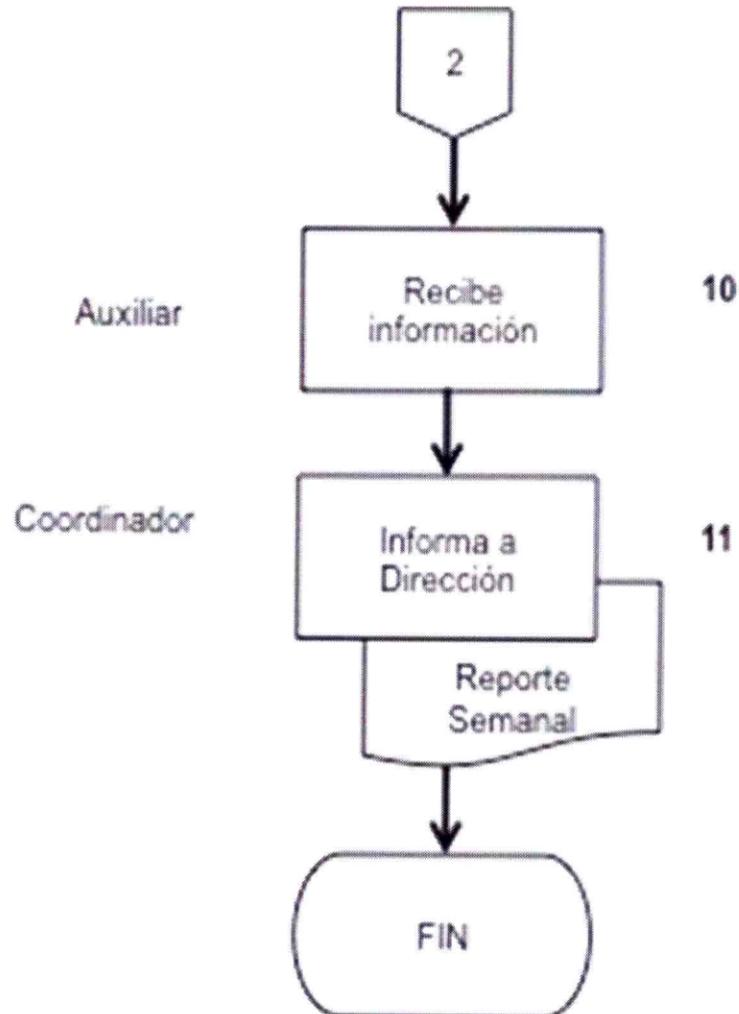


Clave del documento:  
I-MP-07

Fecha de emisión:  
03/2023

No. De revisión. 01

Página 46 de 48



	<p align="center"><b>H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ</b>  Dirección de Atención Ciudadana  Manual de Procedimientos</p>		
Clave del documento: I-MP-07	Fecha de emisión: 03/2023	No. De revisión. 01	Página 47 de 48

**IX. Directorio.**

Directora de Atención Ciudadana.  
Palacio Municipal, Primer Piso. Centro  
Teléfono: (229) 200 2000 extensión 1216.  
[ncalleja@veracruzmunipicio.gob.mx](mailto:ncalleja@veracruzmunipicio.gob.mx)

Subdirección de Atención, Gestión y seguimiento.  
Palacio Municipal, Primer Piso. Centro  
Teléfono: (229) 200 2000 extensión 1218.  
[npineda@veracruzmunipicio.gob.mx](mailto:npineda@veracruzmunipicio.gob.mx)

Subdirección de Vinculación Ciudadana y Jefes de Manzana.  
Palacio Municipal, Primer Piso. Centro  
Teléfono: (229) 200 2000 extensión 1500.  
[ncalleja@veracruzmunipicio.gob.mx](mailto:ncalleja@veracruzmunipicio.gob.mx)

	<p align="center"><b>H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ</b>  Dirección de Atención Ciudadana  Manual de Procedimientos</p>		
Clave del documento: I-MP-07	Fecha de emisión: 03/2023	No. De revisión. 01	Página 48 de 48

**X. Firmas de Autorización.**



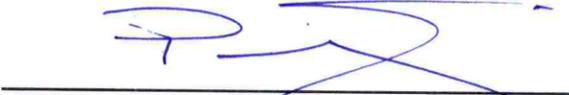

---

**Mtra. Natalia Guadalupe Calleja Martínez**  
Directora de Atención Ciudadana.




---

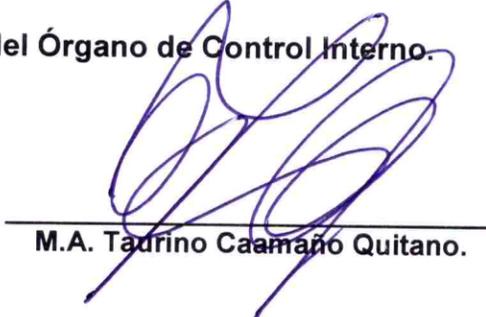
**L.E.M. Juan José Castillo Rodríguez**  
Director de Administración.




---

**Lic. Patricia Lobeira Rodríguez**  
Presidenta del H. Ayuntamiento Constitucional de Veracruz, Veracruz  
de Ignacio de la Llave.

**XI. Vo.Bo. Titular del Órgano de Control Interno.**




---

**M.A. Taurino Caamaño Quitano.**

Las presentes firmas forman parte integrante del Manual de Procedimientos de la Dirección de Atención Ciudadana del H. Ayuntamiento Constitucional de Veracruz, Veracruz. Aprobado por el H. Cabildo, mediante Sesión Ordinaria Número 92 de fecha 30 de Noviembre del año 2023