

# GOBIERNO MUNICIPAL DE CABORCA SONORA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DE

# CABORCA

AVANZAMOS A UN MEJOR CABORCA

## COORDINACION DE ATENCIÓN CIUDADANA

## INDICE

1. INTRODUCCION - - - - -	3
2. OBJETIVO - - - - -	4
3. CREDITO EDUCATIVO- - - - -	5
4. PROGRAMA DE DESARROLLO HUMANO OPORTUNIDADES - - - -	7
5. APOYO CON MATERIAL A PERSONAS DE ESCASOS RECURSOS	9
6. CLAVE UNICA DE REGISTRO DE POBLACIÓN (CURP). - - - - -	11
7. ASOCIACIONES DE VECINOS AREA URBANA Y RURAL (AVES).- -	13
8. REALIZACIÓN DE PROGRAMATICA - - - - -	15
9. MODULO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN. - - - - -	17
10.PROGRAMA ADULTOS MAYORES DE 70 Y MAS - - - - -	19

---

# INTRODUCCIÓN

La Coordinación de Atención Ciudadana como en lo dispuesto en La Ley de Transparencia Y acceso a la Información Pública para el Estado de Sonora, exhibe el presente manual de procedimientos operativos por medio del cual da cumplimiento a la esencia de sus responsabilidades.

Llevando con esto, las indicaciones que los procedimientos antes descritos en el presente manual van orientados a lograr la estandarización de actividades que conlleven a satisfacer al proceso sustantivo de la dependencia, consistente en la mejor atención a la Ciudadanía del Municipio.

Por lo anterior el personal que integran a la Coordinación de Atención Ciudadana, con el objeto por el cual va dirigido el contenido del manual, buscando con esto el conocimiento de las actividades a desarrollar en la prestación de sus servicios, y de igual manera se busca que esta herramienta sea un instrumento de inducción al personal que conforman la dependencia.



## **OBJETIVO**

Detallar de manera ordenada y sistemática, los principales procedimientos que el personal de las áreas administrativas que integran la Coordinación de Atención Ciudadana, tienen que realizar para que se cumplan las actividades y responsabilidades asignadas al proceso del Municipio de H. Caborca

## **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

# **CRÉDITO EDUCATIVO**

## **POLITICAS DE OPERACIÓN**

TRAMITAR CRÉDITO EDUCATIVO A PERSONAS QUE SOLICITAN EL APOYO PARA CONTINUAR CON SUS ESTUDIOS DE NIVEL SECUNDARIA, BACHILLERATO, PROFESIONAL Y POSTGRADO.

### DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

DEPENDENCIA: SECRETARIA DE DESARROLLO MUNICIPAL		
UNIDAD ADMINISTRATIVA: COORDINACION DE ATENCION CIUDADANA		
NOMBRE DEL PROCESO: <b>CRÉDITO EDUCATIVO</b>		
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
	Inicio	
Solicitante	1. Pide información sobre el Crédito Educativo.	
Secretaria	1. Da Información y entrega de solicitud correspondiente la cual el estudiante deberá llenar.	Solicitud
“	2. Se recibe solicitud y documentación.	Solicitud
“	3. Envío de la información sobre solicitudes a Oficinas de Crédito Educativo Hermosillo.	Informe
Inst. Crédito Educativo	1. El Instituto de Crédito Educativo, se encargará de su evaluación, autorización, elaboración y envío de contrato a Caborca.	Contrato
Secretaria	2. Recepción del contrato y firma de interesados.	
“	3. Envío de contrato firmado a oficinas del Crédito Educativo.	informe
Inst. Crédito Educativo	4. Para concluir el trámite y proceder a la entrega del apoyo. Al estudiante.	
	Fin	

## **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

# **ENLACE PROGRAMA OPORTUNIDADES**

## **POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

COMO ENLACES MUNICIPALES DEL PROGRAMA OPORTUNIDADES TENEMOS LA ENCOMIENDA DE PRESTARLES AYUDA A LOS BENEFICIARIOS DEL ANTES MENCIONADO PROGRAMA EN EL TRÁMITE DE: JUSTIFICACIÓN DE FALTAS, BAJAS DE INTEGRANTES, ALTAS DE INTEGRANTES, CAMBIO DE TITULAR, CAMBIOS DE DOMICILIOS, ETC.

<b>DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO</b>		
DEPENDENCIA: SECRETARIA DE DESARROLLO MUNICIPAL		
UNIDAD ADMINISTRATIVA: COORDINACION DE ATENCION CIUDADANA		
NOMBRE DEL PROCESO: <b>PROGRAMA OPORTUNIDADES</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>	<b>Registro</b>
Titular “  Coord. Estatal Oportunidades	<p style="text-align: center;">Inicio</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir solicitud de las titulares sobre algún trámite a realizar.</li> <li>2. Realizar oficio dirigido a Coordinación Estatal de Oportunidades o a Jurisdicción Sanitaria No. 2 para trámite de las beneficiarias.</li> <li>3. Recibe la solicitud de parte del promotor del programa para dar solución a trámites realizados por la titular.</li> </ol> <p style="text-align: center;">Fin</p>	<p style="text-align: center;">Oficio</p> <p style="text-align: center;">Formatos</p>

## **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

# **APOYOS CON MATERIALES A PERSONAS DE ESCASOS RECURSOS**

## **POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

APOYAR CON MATERIAL PARA REHABILITACIÓN DE VIVIENDAS A PERSONAS DE ESCASOS RECURSOS, PREVIA VERIFICACIÓN DE SU SITUACIÓN ECONÓMICA Y ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DE SU CASA, CERCORÁNDOSE DE OTORGARLE LA AYUDA QUE REALMENTE NECESITEN.

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

DEPENDENCIA: SECRETARIA DE DESARROLLO MUNICIPAL		
UNIDAD ADMINISTRATIVA: COORDINACION DE ATENCION CIUDADANA		
NOMBRE DEL PROCESO: <b>APOYO DE MATERIAL A PERSONAS DE ESCASOS RECURSOS</b>		
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
	Inicio	
Comunidad	1. Acuden solicitando apoyo sobre material a ocupar.	
Titular	1.-Recibe solicitud por parte del interesado.	Formato
Auxiliares	1.-Realizan estudio socioeconómico al solicitante.	Formato
Titular	1.-Decide apoyar según el estudio socioeconómico.	Documentos
Secretaria	1.-Solicitan presupuesto y elabora la requisición a Control y Compras.	Documentos
Auxiliares	1.-Entrega de material, solicitud de documentación a beneficiarios: Credencial de identificación, firma, de recibido del material).	
	Fin	

---

## **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

# **TRAMITE DE LA CLAVE UNICA DE REGISTRO DE POBLACIÓN (CURP)**

## **POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

TRAMITAR A SOLICITUD DEL INTERESADO LA CLAVE ÚNICA DE REGISTRO DE POBLACIÓN (CURP). ANTE LA INSTANCIA DEL REGISTRO NACIONAL DE POBLACIÓN RENAPO, DE MÉXICO, DISTRITO FEDERAL.

<b>DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO</b>		
DEPENDENCIA: SECRETARIA DE DESARROLLO MUNICIPAL		
UNIDAD ADMINISTRATIVA: COORDINACION DE ATENCION CIUDADANA		
NOMBRE DEL PROCESO: <b>TRAMITE DE LA CURP.</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>	<b>Registro</b>
Comunidad	Inicio	
Dependencia	1.- Solicita tramite	
	1.- Se le orienta sobre que requisitos presentará	Documento
	1.- Recibe documento solicitado	
	2.-Tramitar ante Renapo, la curp, dependiendo de la disposición del sistema.	Documento
	3.-Entrega de la Curp al interesado.	
	Fin	

## **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

# **ATENCIÓN AL MODULO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN**

## **POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

ORIENTAR A LAS PERSONAS A QUE ACUDAN A LAS INSTANCIAS APROPIADAS PARA SOLUCIÓN DE SUS PROBLEMAS, SOBRE ALGÚN SERVICIO YA SEA DENTRO O FUERA DE LA CIUDAD O EN LAS COMUNIDADES RURALES DE NUESTRO MUNICIPIO.

<b>DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO</b>			
DEPENDENCIA: SECRETARI DE DESARROLLO MUNICIPAL			
UNIDAD ADMINISTRATIVA: COORDINACION DE ATENCION CIUDADANA			
NOMBRE DEL PROCESO: <b>MODULO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN</b>			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATOS / DOCUMENTOS	TANTOS
	Inicio		
Comunidad	1. Acude para información sobre determinado servicio.		
Secretaria	1. Recibe a la persona y lo turna con el Titular.	Bitácora	
Titular	2. Recibe a la persona y analiza su situación.  3. Se atiende y si su petición es para solicitud de otra dependencia, se le orienta para que acuda a ella.		
	Fin		

## **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

# **PROGRAMATICA**

## **POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

REALIZAR DE ACUERDO AL PRESUPUESTO DE EGRESOS LA PLANEACION DE LOS OBJETIVOS Y METAS ESTABLECIDAS CADA AÑO.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

DEPENDENCIA: SECRETARIA DE DESARROLLO MUNICIPAL		
UNIDAD ADMINISTRATIVA: COORDINACION DE ATENCION CIUDADANA		
NOMBRE DEL PROCESO: <b>REALIZACION DE PROGRAMATICA</b>		
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
	Inicio	
Secretaria	1. Recibe oficio, para entrega al Titular.	Oficio
Titular	2. Verifica y entrega al personal de la Dependencia.	
Secretaria	3. Analiza se hayan cumplido las metas establecidas, así mismo darle las justificaciones correspondiente en caso de haberlas.	
Titular	4. Recibe resultados para su aprobación y firma.	Documentos
Titular	5. Entrega a la Secretaria para elaboración de oficio y envío a la dependencia	Oficio
	Fin	

## **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

# **ASOCIACIÓN DE VECINOS AREA URBANA Y RURAL**

## **POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

CREACIÓN DE ASOCIACIONES DE VECINOS EN EL ÁREA URBANA Y RURAL CON LA FINALIDAD DE BUSCAR SOLUCIONES EN CONJUNTO VECINOS Y GOBIERNO PARA MEJORAS DE LA COLONIA O COMUNIDAD.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

DEPENDENCIA: SECRETARIA DE DESARROLLO MUNICIPAL		
UNIDAD ADMINISTRATIVA: COORDINACION DE ATENCION CIUDADANA		
NOMBRE DEL PROCESO: <b>ASOCIACIÓN DE VECINOS AREA URBANA Y RURAL</b>		
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
Dependencia	Inicio	
	1. Se realiza la convocatoria mediante perifoneo y volanteo.	volante
Titular	1.- Realización de la junta con vecinos	
	2. Nombramiento de la mesa directiva.	Acta Constitutiva
	3.- Dar seguimiento a las Asociaciones y sus gestiones.	
	Fin	

---

## **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

# **ENLACE PROGRAMA ADULTOS MAYORES DE 70 Y MÁS**

## **POLÍTICAS DE OPERACION**

COMO ENLACES MUNICIPALES DEL PROGRAMA ADULTOS MAYORES DE 70 Y MAS TENEMOS LA ENCOMIENDA DE PRESTARLES AYUDA Y ORIENTACIÓN A LOS BENEFICIARIOS DEL ANTES MENCIONADO PROGRAMA.

<b>DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO</b>		
DEPENDENCIA: SECRETARIA DE DESARROLLO MUNICIPAL		
UNIDAD ADMINISTRATIVA: COORDINACION DE ATENCION CIUDADANA		
NOMBRE DEL PROCESO: <b>PROGRAMA ADULTOS MAYORES DE 70 Y MAS</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>	<b>Registro</b>
Titular	Inicio	
Promotor Sedesol	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir solicitud de beneficiarios sobre algún trámite a realizar.</li> <li>2. ser enlace con Promotores de Sedesol para resolver problema el del beneficiario.</li> </ol>	
	Fin	