



AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021



Ayuntamiento 2018-2021  
**EMILIANO  
ZAPATA**  
Tabasco

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

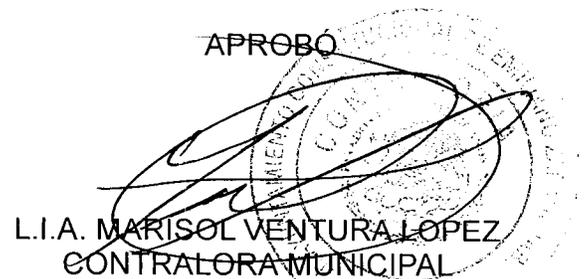
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.

ELABORÓ



  
L.C.C. VERÓNICA DEL C. RIQUELME DÍAZ  
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA

APROBÓ



  
L.I.A. MARISOL VENTURA LÓPEZ  
CONTRALORA MUNICIPAL



**AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021**



Asuntamiento 2018 - 2021  
**EMILIANO  
ZAPATA**  
Ayuntamiento de Tabasco

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

**INDICE**

Presentación	1
Objetivo general	2
Nombre del procedimiento atención al ciudadano	3
Objetivo	3
Alcance	3
Referencias	3
Responsabilidades	3
Definiciones	3
Resultados	3
Interacción con otros procedimientos	4
Políticas	4
Desarrollo	5
Diagrama de elaboración de atención al ciudadano	6
Formato	7
Instructivo de llenado	8
Nombre del procedimiento recepción de solicitud o petición	9
Objetivo	9
Alcance	9
Referencias	9
Responsabilidades	9
Definiciones	9
Resultados	9
Interacción con otros procedimientos	10
Políticas	10
Desarrollo	11
Diagrama de elaboración de recepción de solicitud o petición	12
Formato	13
Instructivo de llenado	14
Nombre del procedimiento recepción de respuesta de las direcciones	15
Objetivo	15

Unidad responsable de su elaboración	Unidad responsable de su autorización	Fecha de su última actualización o autorización
L.C. Verónica del Carmen Ricardez Díaz Dirección de Atención Ciudadana 2018 2021	L.I.A. Marisol Ventura López Contraloría municipal	28/06/2019

AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021



ZAPATA

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

Alcance	15
Referencias	15
Responsabilidades	15
Definiciones	15
Resultados	15
Interacción con otros procedimientos	15
Políticas	15
Desarrollo	16
Diagrama de elaboración de recepción de respuesta de las direcciones	17
Formato	18
Instructivo de llenado	19
Nombre del procedimiento respuesta al solicitante	20
Objetivo	20
Alcance	20
Referencias	20
Responsabilidades	20
Definiciones	20
Resultados	20
Interacción con otros procedimientos	20
Políticas	20
Desarrollo	21
Diagrama de elaboración de respuesta al solicitante	22
Formato	23
Instructivo de llenado	24
Nombre del procedimiento Entrega de despensa junto a ti	25
Objetivo	25
Alcance	25
Referencias	25
Responsabilidades	25
Definiciones	25
Resultados	25
Interacción con otros procedimientos	25
Desarrollo	26

 <p>Unidad responsable de su elaboración Verónica del Carmen Ricardez Díaz Dirección de Atención Ciudadana 2018 2021</p>	 <p>Unidad responsable de su autorización L. A. Marisol Ventura López Contabilidad municipal</p>	<p>Fecha de su última actualización o autorización 28/06/2019</p>
---	--	---

AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021

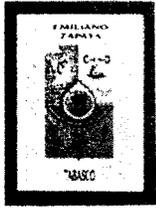


ZAPATA

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

Diagrama de elaboración entrega de despensa junto a ti	27
Formato	28
Instructivo de llenado	29
Nombre del procedimiento enlace de programa para el bienestar de los adultos mayores	30
Objetivo	30
Alcance	30
Referencias	30
Responsabilidades	30
Definiciones	30
Resultados	30
Interacción con otros procedimientos	30
Políticas	31
Desarrollo	32
Diagrama de elaboración enlace de programa para el bienestar de los adultos mayores	33
Formato	34
Instructivo de llenado	35

 <p>Unidad responsable de su elaboración</p> <p>L. Verónica del Carmen Ricardez Díaz Dirección de Atención Ciudadana</p>	 <p>Unidad responsable de su autorización</p> <p>L.I.A. Marisol Ventura López Contraloría municipal</p>	<p>Fecha de su última actualización o autorización</p> <p>28/06/2019</p>
---	---	--



**AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021**



Asesoramiento 2016 - 2021  
**EMILIANO  
ZAPATA**  
Ayuntamiento de Tabasco

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

## PRESENTACION

El Manual de Procedimientos de la Dirección de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Emiliano Zapata, es el documento oficial que describe los objetivos, marco legal y los procedimientos sustantivos que dan sustento a su labor institucional. En cada procedimiento se define el objetivo y el alcance, así como las políticas y normas que regulan su realización y se describen las actividades que se involucran, mismas que se presentan también en los diagramas de flujo correspondientes. La finalidad de este manual es proporcionar información ordenada y sistemática que permita conocer la manera en que se desarrollan las principales funciones encomendadas a esta Dirección para el logro de sus objetivos. Los procedimientos descritos corresponden a las funciones sustantivas de la Dirección de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Emiliano Zapata, Tabasco.

Unidad responsable de su elaboración	Unidad responsable de su autorización	Fecha de su última actualización o autorización
L. C. Verónica del Carmen Ricardez Díaz Dirección de Atención Ciudadana	L. I. A. Marisol Ventura López Contraloría municipal	28/06/2019



AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021



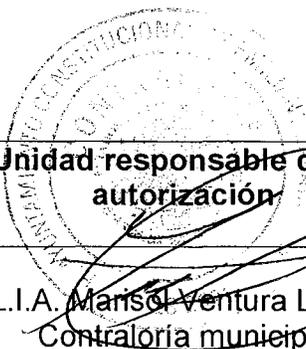
Ayuntamiento 2018 - 2021  
**EMILIANO  
ZAPATA**  
Justicia y crecimiento por todos

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

### OBJETIVO GENERAL

Proporcionar un instrumento de apoyo administrativo que permita llevar un adecuado registro y control de las gestiones que en la dirección de atención ciudadana del ayuntamiento de Emiliano Zapata realiza, a efecto de proporcionar de manera eficiente y oportuna información concerniente a las actividades de la misma.

Unidad responsable de su elaboración	Unidad responsable de su autorización	Fecha de su última actualización o autorización
L. Verónica del Carmen Ricardez Díaz Dirección de Atención Ciudadana	L.I.A. Mansel Ventura López Contraloría municipal	28/06/2019





**AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021**



AYUNTAMIENTO 2018-2021  
**EMILIANO  
ZAPATA**  
TABASCO

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Atención al Ciudadano
<b>OBJETIVO</b>	Definir las actividades a seguir para dar una atención correcta y eficiente a la ciudadanía que llega a solicitar información o servicio de la Institución.
<b>ALCANCE</b>	A todas las dependencias de este Ayuntamiento y los habitantes del Municipio.
<b>REFERENCIA</b>	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco.
<b>RESPONSABILIDADES</b>	Ofrecer una buena atención para que el ciudadano o servidores públicos que acudan a la Dirección de Atención Ciudadana se sienta seguro de contar con el apoyo necesario de acuerdo al problema que presente.
<b>DEFINICIONES</b>	<b>Atención:</b> Es la capacidad que tiene alguien para entender las cosas o un objetivo, tenerlo en cuenta o en consideración. <b>Ciudadano:</b> Es toda persona considerada como miembro activo de un Estado, titular de derechos políticos y sometido a sus leyes. Es un concepto sociopolítico y legal de significado variable usado desde antiguo y a lo largo de la historia, aunque no siempre de la misma manera.
<b>RESULTADOS</b>	Tener un buen control interno de todas las visitas de las personas que llegan en busca de alguna orientación, para nuestros informes, así como apoyarles y canalizar sus solicitudes.

<b>Unidad responsable de su elaboración</b>	<b>Unidad responsable de su autorización</b>	<b>Fecha de su última actualización o autorización</b>
L. C. Verónica del Carmen Ricardez Díaz Dirección de Atención Ciudadana	L. I. A. Marisol Ventura López Contraloría municipal	28/06/2019



**AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021**



Aguntamiento 2018 - 2021  
**EMILIANO  
ZAPATA**  
Su trabajo es nuestro orgullo

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

<b>INTERACCION CON OTROS PROCEDIMIENTOS</b>	No aplica
<b>POLITICAS</b>	Las atribuciones específicas de la Dirección de Atención Ciudadana están señaladas en el Artículo 94 de la Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco

Unidad responsable de su elaboración	Unidad responsable de su autorización	Fecha de su última actualización o autorización
L. Verónica del Carmen Ricardez Díaz Dirección de Atención Ciudadana	L.I.A. Marisol Ventura López Contraloría municipal	28/06/2019





**AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021**



Asuntamiento 2018 - 2021  
**EMILIANO  
ZAPATA**  
Justo y crecientemente mejor

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

### DESARROLLO

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Ventanilla en atención ciudadana	Recibe al ciudadano que busca orientación, para tomar sus datos y se turna con la Directora.
2	Directora	Informa sobre los programa vigentes que cuenta la dirección o en su caso el que requiera el ciudadano.
3	Ventanilla en atención ciudadana	Se realiza estudio socio-económico.
4	Ventanilla en atención ciudadana	Indica fecha probable para que regrese a verificar el seguimiento de su solicitud.
Fin de procedimiento		

Unidad responsable de su elaboración	Unidad responsable de su autorización	Fecha de su última actualización o autorización
L. Verónica del Carmen Ricardez Díaz Dirección de Atención Ciudadana	L.I.A. Marisol Ventura López Contratista municipal	28/06/2019



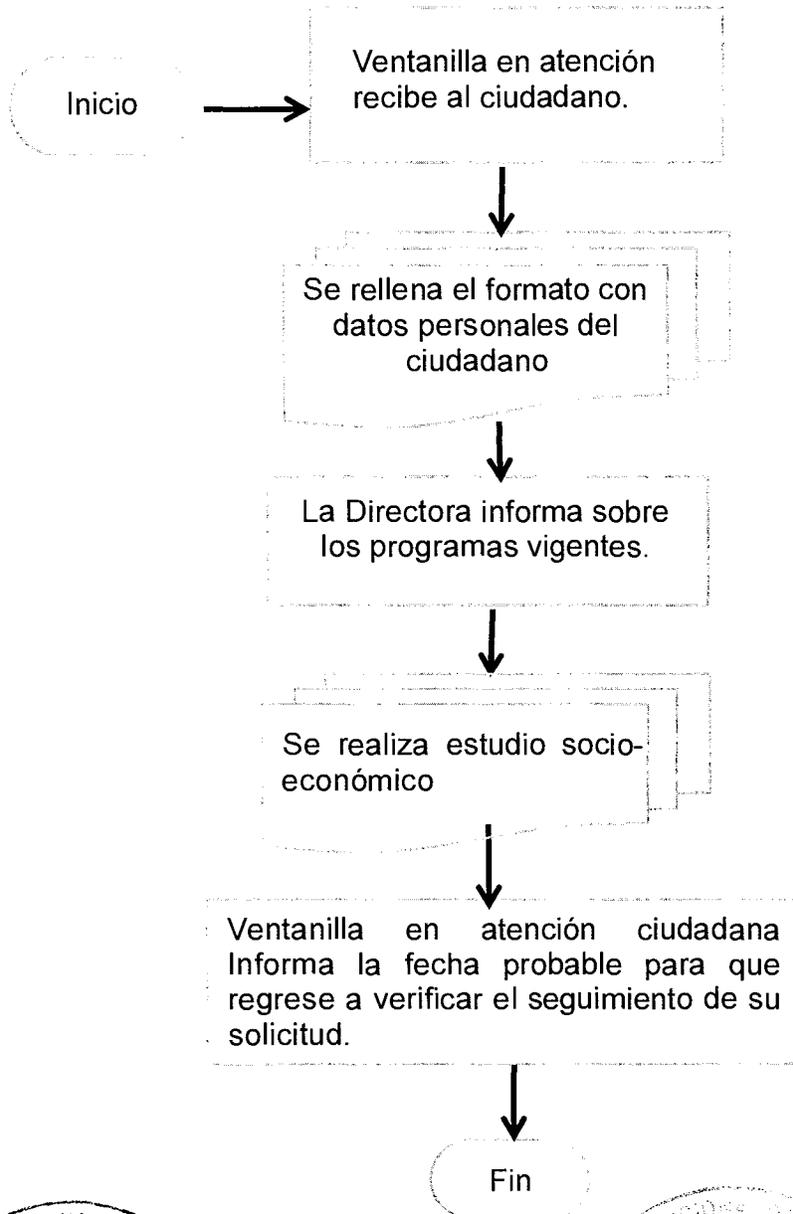
AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021



Ayuntamiento 2018 - 2021  
**EMILIANO  
ZAPATA**  
Justicia creando oportunidades

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

### DIAGRAMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Unidad responsable de su elaboración	Unidad responsable de su autorización	Fecha de su última actualización o autorización
 Verónica del Carmen Ricardez Díaz Dirección de Atención Ciudadana	 L.I.A. Marisol Ventura Lopez Contratoría municipal	28/06/2019



AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021



Ayuntamiento 2018 - 2021  
**EMILIANO  
ZAPATA**  
Ayuntamiento de Tabasco

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

### FORMATO DE ATENCION AL CIUDADANO

FECHA: 1 \_\_\_\_\_

HORA: 1 \_\_\_\_\_

NOMBRE: 2 \_\_\_\_\_

DOMICILIO: 2 \_\_\_\_\_

COLONIA: 3 \_\_\_\_\_

TEL. CASA: 3 \_\_\_\_\_

CARGO U OCUPACION: 4 \_\_\_\_\_

CORREO ELECTRONICO: \_\_\_\_\_

ASUNTO: 5 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Unidad responsable de su elaboración	Unidad responsable de su autorización	Fecha de su última actualización o autorización
L. C. Verónica del Carmen Ricardez Díaz Dirección de Atención Ciudadana	L. I. A. Marijol Ventura López Contraloría municipal	28/06/2019



**AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021**



Ayuntamiento 2018 - 2021  
**EMILIANO  
ZAPATA**  
Ayuntamiento de Tabasco

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

### INSTRUCTIVO DE LLENADO

- 1.- La hoja de registro deberá llevar fecha y hora exacta.
- 2.- Datos personales tal y cual están en credencial de elector.
- 3.- Número telefónico (celular o casa)
- 4.- Ocupación del ciudadano
- 5.- Y el asunto específicamente que va a tratar con la Directora.

Unidad responsable de su elaboración	Unidad responsable de su autorización	Fecha de su última actualización o autorización
L. Verónica del Carmen Ricardez Díaz Dirección de Atención Ciudadana	L.I.A. Mariel Ventura López Contraloría municipal	28/06/2019



AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021



Ayuntamiento 2018 - 2021  
**EMILIANO  
ZAPATA**  
Municipio

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Recepción de solicitud o petición
<b>OBJETIVO</b>	Resolver las demandas de los ciudadanos que por algún motivo llegaron a nuestra dependencia logrando así tener una mejora continua en diversas Dependencias del Ayuntamiento.
<b>ALCANCE</b>	Presidencia Municipal Dirección de Desarrollo Dirección de Tránsito Municipal Secretaría del Ayuntamiento Dirección de Protección Ambiental Obras Ordenamientos Territorial y Servicios Municipales. Seguridad Pública DECUR DIF
<b>REFERENCIA</b>	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco.
<b>RESPONSABILIDADES</b>	Tener todas las solicitudes en orden y dar priorización a las que realmente urgen y dar el seguimiento necesario para poder dar una respuesta oportuna y eficaz a cada una de las demandas ciudadanas.
<b>DEFINICIONES</b>	<b>Recepción:</b> Efecto de recibir. <b>Solicitud:</b> Es una diligencia cuidadosa o un pedido de mucha importancia. El verbo solicitar, por su parte, hace referencia a pedir, pretender o buscar algo.
<b>RESULTADOS</b>	Dar por enterado a la C. Presidente Municipal de todas las solicitudes recibidas de las diferentes comunidades y/o colonias del municipio, para que se tomen las medidas pertinentes en la solución de cada una de ellas.

<b>Unidad responsable de su elaboración</b>	<b>Unidad responsable de su autorización</b>	<b>Fecha de su última actualización o autorización</b>
 C. Verónica del Carmen Ricardez Díaz Dirección de Atención Ciudadana	 L. A. Margol Ventura López Centraloría municipal	28/06/2019



**AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021**



Ayuntamiento 2018 - 2021  
**EMILIANO  
ZAPATA**  
Justicia y Honestidad

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

<b>INTERACCION CON OTROS PROCEDIMIENTOS</b>	No aplica
<b>POLITICAS</b>	Las atribuciones específicas de la Dirección de Atención Ciudadana están señaladas en el Artículo 94 de la Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco.

<b>Unidad responsable de su elaboración</b>	<b>Unidad responsable de su autorización</b>	<b>Fecha de su última actualización o autorización</b>
 L. Verónica del Carmen Ricardez Díaz Dirección de Atención Ciudadana	 L.I.A. Mariela Ventura López Contraloría municipal	28/06/2019



**AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021**



AYUNTAMIENTO 2018 - 2021  
**EMILIANO  
ZAPATA**  
TABASCO

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

**DESARROLLO**

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Ciudadano	Presenta su solicitud en la Dirección de Atención Ciudadana.
2	Directora	Analiza el tipo de apoyo que es solicitado
3	Ventanilla en atención ciudadana	Captura y dirige la solicitud a la dependencia correspondiente.
4	Directora	Firma y sella, solicitud impresa anexando la del ciudadano.
5	Ventanilla en atención ciudadana	Entrega al área correspondiente
6	Ventanilla en atención ciudadana	Archiva copia y espera tiempo de respuesta.
Fin del procedimiento		

 Unidad responsable de su elaboración	 Unidad responsable de su autorización	Fecha de su última actualización o autorización
L. C. Verónica del Carmen Ricardez Díaz Dirección de Atención Ciudadana 2018-2021	L. A. Marisol Ventura López Contraloría municipal	28/06/2019



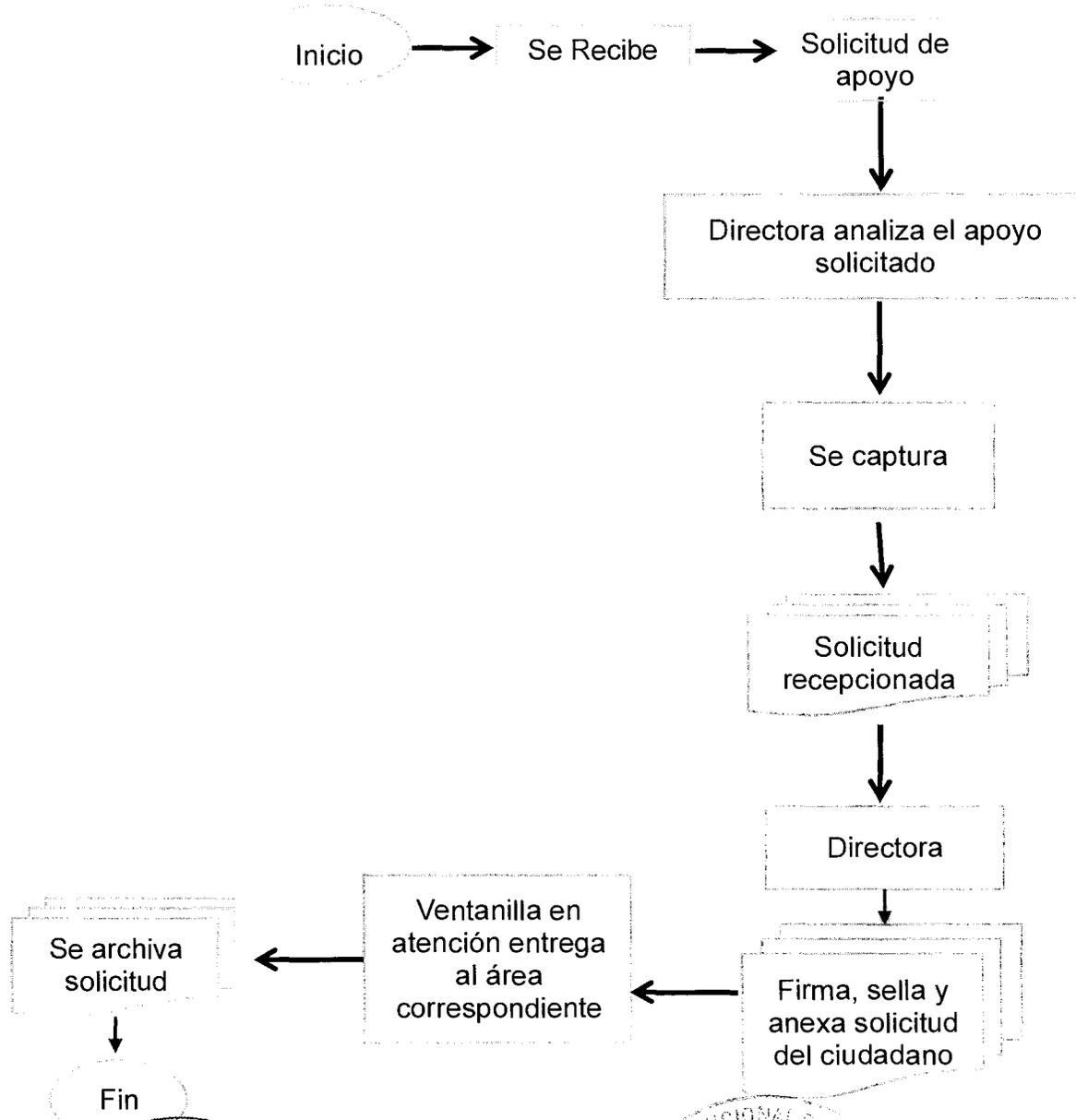
**AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021**



Aruntamiento 2018 - 2021  
**EMILIANO  
ZAPATA**  
*Justos crean las soluciones*

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

**DIAGRAMA DE RECEPCION DE SOLICITUD O PETICION**



Unidad responsable de su elaboración	Unidad responsable de su autorización	Fecha de su última actualización o autorización
 <p>L. C. Verónica del Carmen Ricardez Díaz Dirección de Atención Ciudadana</p>	 <p>L. I. A. Marisol Ventura López Contraloría municipal</p>	<p>28/06/2019</p>



AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021



Ayuntamiento 2018 - 2021  
**EMILIANO  
ZAPATA**  
TABASCO

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

### FORMATO DE SOLICITUD O PETICION

- 1.- \_\_\_\_\_
- 2.- \_\_\_\_\_
- 3.- \_\_\_\_\_
- PRESENTE
4. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 5.- \_\_\_\_\_
- 6.- \_\_\_\_\_
- 7.- \_\_\_\_\_

Unidad responsable de su elaboración	Unidad responsable de su autorización	Fecha de su última actualización o autorización
L.C. Verónica del Carmen Ricardez Díaz Dirección de Atención Ciudadana	L.I.A. Marisol Ventura López Contraloría municipal	28/06/2019



AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021



Ayuntamiento 2018 - 2021  
**EMILIANO  
ZAPATA**  
Justicia creando oportunidades

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

### INSTRUCTIVO DE LLENADO

- 1.- La solicitud debe traer fecha de elaboración.
- 2.- Nombre de la persona a quien dirige la solicitud.
- 3.- Cargo de la persona a quien dirige la solicitud
- 4.- En este punto el ciudadano explica de una manera detallada lo que solicita o en su caso alguna Queja que presente.
- 5.- Firma y nombre del ciudadano (solicitante)
- 6.- Lugar de residencia del ciudadano (solicitante)
- 7.- Requisito: Anexar credencial de elector del solicitante

Unidad responsable de su elaboración	Unidad responsable de su autorización	Fecha de su última actualización o autorización
L. Verónica del Carmen Ricardez Díaz Dirección de Atención Ciudadana	L.I.A. Maísaol Ventura López Centraloría municipal	28/06/2019



AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021



Ayuntamiento 2018 - 2021  
**EMILIANO  
ZAPATA**  
Justicia y Creación por Todos

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Recepción de respuesta de las Direcciones
<b>OBJETIVO</b>	Tener una buena coordinación para poder dar todos los apoyos solicitados y que se encuentren al alcance de la C. Presidente Municipal.
<b>ALCANCE</b>	Presidencia Municipal Dirección de Desarrollo Dirección de Tránsito Municipal Secretaría del Ayuntamiento Dirección de Protección Ambiental Obras Públicas Seguridad Publica DECUR DIF
<b>REFERENCIAS</b>	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco
<b>RESPONSABILIDADES</b>	El gestor social deberá estar pendiente del seguimiento de las solicitud para que al momento que nos de la respuesta se obtenga una favorable.
<b>DEFINICIONES</b>	<b>Respuesta:</b> Es tanto una contestación como el efecto buscado en una acción. Dependiendo de la disciplina, puede tratarse de acciones o conceptos diferentes.
<b>RESULTADOS</b>	Que todas las solicitudes enviadas se les de cumplimiento.
<b>INTERACCION CON OTROS PROCEDIMIENTOS</b>	No aplica
<b>POLITICAS</b>	Las atribuciones específicas de la Dirección de Atención Ciudadana están señaladas en el Artículo 94 de la Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco.

<b>Unidad responsable de su elaboración</b>	<b>Unidad responsable de su autorización</b>	<b>Fecha de su última actualización o autorización</b>
L. C. Verónica del Carmen Ricardez Díaz Dirección de Atención Ciudadana	L. A. Marijol Ventura López Contraloría municipal	28/06/2019



AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021



Ayuntamiento 2018-2021  
**EMILIANO  
ZAPATA**  
Justicia creando oportunidades

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

### DESARROLLO

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Auxiliar	Recibe oficio de respuesta emitido por el área a la que se le turno la solicitud.
2	Directora	Verifica la respuesta, favorable o no.
3	Auxiliar	Captura en la base de datos de apoyos si es autorizado y se informa al solicitante.
4	Auxiliar	Archiva en documentos no atendidos.
Fin del procedimiento		

Unidad responsable de su elaboración	Unidad responsable de su autorización	Fecha de su última actualización o autorización
 L. Verónica del Carmen Ricardez Díaz Dirección de Atención Ciudadana	 L.I.A. Marisol Ventura López Contratoría municipal	28/06/2019



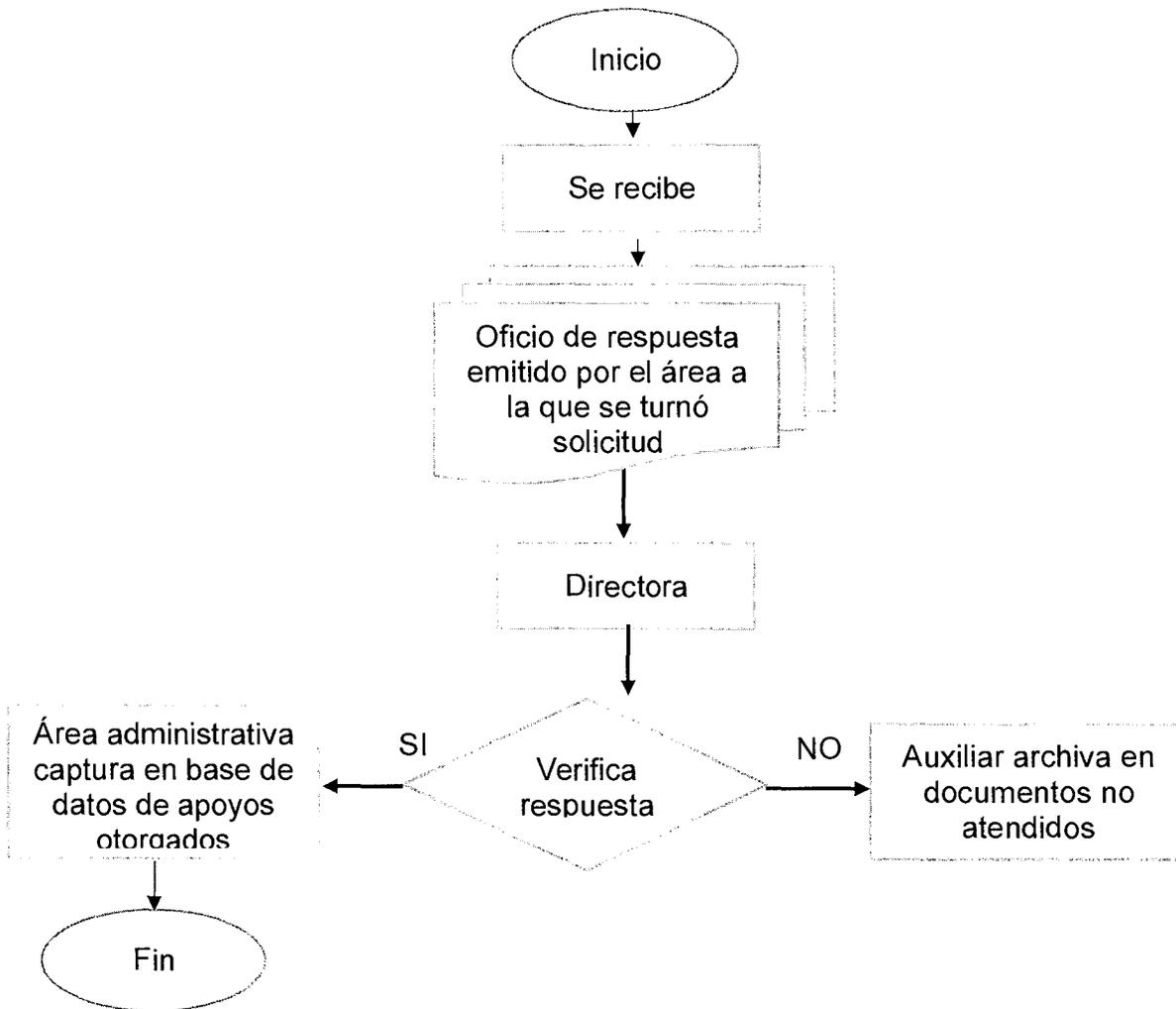
AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021



Ayuntamiento 2018 - 2021  
**EMILIANO  
ZAPATA**  
Justicia, credencia y seguridad

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

### DIAGRAMA DE RECEPCION DE RESPUESTA DE LAS DIRECCIONES



Unidad responsable de su elaboración	Unidad responsable de su autorización	Fecha de su última actualización o autorización
 L.C.C. Verónica del Carmen Ricardez Díaz Dirección de Atención Ciudadana	 L.I.A. Marisol Ventura López Contratoría municipal	28/06/2019



AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021



Ayuntamiento 2018 - 2021  
**EMILIANO  
ZAPATA**  
Lucha y libertad

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

**FORMATO DE RESPUESTA DE LAS DIRECCIONES**

1.-

\_\_\_\_\_

2.- \_\_\_\_\_

3.- \_\_\_\_\_

PRESENTE

4. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5.- \_\_\_\_\_

6.- \_\_\_\_\_

Unidad responsable de su elaboración	Unidad responsable de su autorización	Fecha de su última actualización o autorización
L.C. Verónica del Carmen Ricardez Díaz Dirección de Atención Ciudadana	L.I.A. Marisol Ventura López Contraloría municipal	28/06/2019



**AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021**



Ayuntamiento 2018 - 2021  
**EMILIANO  
ZAPATA**  
Ayuntamiento de Tabasco

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

### INSTRUCTIVO DE LLENADO

- 1.- La solicitud debe traer fecha de elaboración.
- 2.- Nombre de la persona a quien dirige la solicitud, en este caso Directora de Atención Ciudadana.
- 3.- Cargo de la persona a quien dirige la solicitud
- 4.- En este punto el director al que se le envió la solicitud del ciudadano deberá contestar si está en sus posibilidades atender la petición solicitada, de acuerdo al presupuesto autorizado por parte de la C. Presidenta Municipal.
- 5.- Firma y nombre del Director
- 6.- Dirección que tiene a su cargo

Unidad responsable de su elaboración	Unidad responsable de su autorización	Fecha de su última actualización o autorización
L. Verónica del Carmen Ricardez Díaz Dirección de Atención Ciudadana	L.A. Marisol Ventura López Contraloría municipal	28/06/2019



AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021



Ayuntamiento 2018 - 2021  
**EMILIANO  
ZAPATA**  
Justicia y Honestidad

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Respuesta al solicitante
<b>OBJETIVO</b>	Que las personas que presente solicitud en esta área obtenga una respuesta rápida para buscar la manera de aportar el apoyo
<b>ALCANCE</b>	Dirección de Atención Ciudadana Presidente Municipal DIF
<b>REFERENCIAS</b>	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco.
<b>RESPONSABILIDADES</b>	La Dirección de Atención Ciudadana, tratará de siempre dar respuesta favorable al ciudadano.
<b>DEFINICIONES</b>	<b>Respuesta:</b> Es tanto una contestación como el efecto buscado en una acción. Dependiendo de la disciplina, puede tratarse de acciones o conceptos diferentes. <b>Solicitante:</b> Toda persona que acude a solicitar el otorgamiento de algún servicio, trámite o beneficios de los programas de desarrollo social.
<b>RESULTADOS</b>	Dar la satisfacción a la persona que solicita el apoyo, y de esta manera fortalecer y dar cumplimiento a los programas que implementa el Ayuntamiento.
<b>INTERACCION CON OTROS PROCEDIMIENTOS</b>	No aplica
<b>POLITICAS</b>	Las atribuciones específicas de la Dirección de Atención Ciudadana están señaladas en el Artículo 94 de la Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco.

 Unidad responsable de su elaboración	Unidad responsable de su autorización	Fecha de su última actualización o autorización
L.C. Verónica del Carmen Ricardez Díaz Dirección de Atención Ciudadana 2018-2021	L.P.A. Marisol Ventura López Contraloría municipal	28/06/2019



**AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021**

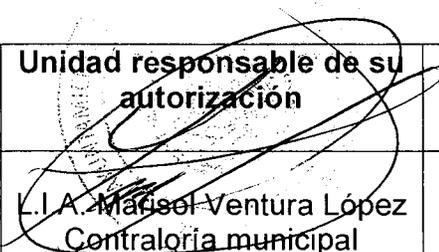


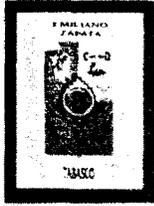
AYUNTAMIENTO 2018 - 2021  
**EMILIANO  
ZAPATA**  
TABASCO

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

### DESARROLLO

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Ventanilla en atención ciudadana	Se comunica con el solicitante para indicar día y hora que deberá presentarse
2	Directora	Entrega el apoyo, y el beneficiario firma acta de donación.
Fin del procedimiento		

Unidad responsable de su elaboración	Unidad responsable de su autorización	Fecha de su última actualización o autorización
 L. Verónica del Carmen Ricardez Díaz Dirección de Atención Ciudadana 2018 2021	 L.I.A. Macisol Ventura López Centraloría municipal	28/06/2019



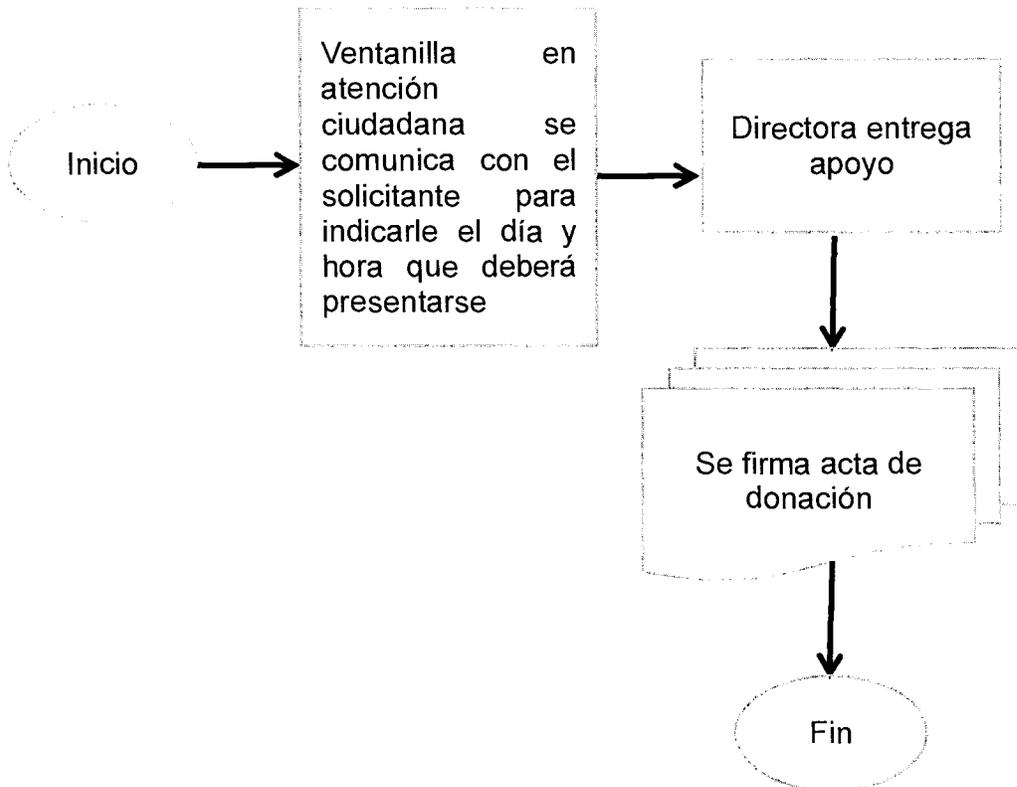
AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021



Ayuntamiento 2018 - 2021  
**EMILIANO  
ZAPATA**  
Juntos crecimos equitativamente

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

### DIAGRAMA DE RESPUESTA AL SOLICITANTE



Unidad responsable de su elaboración	Unidad responsable de su autorización	Fecha de su última actualización o autorización
L.C. Verónica del Carmen Ricardez Díaz Dirección de Atención Ciudadana	L.I.A. Marisol Ventura López Contrataría municipal	28/06/2019



AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021



Ayuntamiento 2018 - 2021  
**EMILIANO  
ZAPATA**  
Justicia y Creación Social

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

### FORMATO ACTA DE DONACIÓN

SIENDO LAS 1 \_\_\_\_\_ HORAS, DEL DIA 2 \_\_\_\_\_ DEL MES DE 3 \_\_\_\_\_ DEL AÑO 4 \_\_\_\_\_  
REUNIDOS EN 5 \_\_\_\_\_  
ACTO EN EL QUE INTERVIENE EL C. 6 \_\_\_\_\_  
COMO TITULAR DE 7 \_\_\_\_\_  
ASI COMO EL O LA C. 8 \_\_\_\_\_  
ORIGINARIO DE: 9 \_\_\_\_\_  
CON LA DONACIÓN DE: 10 \_\_\_\_\_  
EL CUAL SE UTILIZARA EN: 11 \_\_\_\_\_

CUMPLIENDO ASI CON UNO DE LOS OBJETIVOS DEL GOBIERNO MUNICIPAL.

NO TENIENDO MAS QUE AGREGAR, FIRMAN ALCANCE LOS QUE EN ELLA INTERVINIERON.

AUTORIZÓ  
DIRECTORA DE ATENCION CIUDADANA  
12

POR LA COMUNIDAD O BENEFICIARIO  
13

Unidad responsable de su elaboración	Unidad responsable de su autorización	Fecha de su última actualización o autorización
L. Verónica del Carmen Ricardez Díaz Dirección de Atención Ciudadana	L. A. Marisol Ventura López Contratoría municipal	28/06/2019



**AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021**



Apuntamiento 2018 - 2021  
**EMILIANO  
ZAPATA**  
Junta de Gobierno Municipal

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

### INSTRUCTIVO DE LLENADO

- 1.- Hora de entrega
- 2.-Día de entrega
- 3.- Mes actual
- 4.- Año actual
- 5.- Lugar donde se entrega el apoyo
- 6.- En este punto se colocara el nombre del C. Presidente Municipal, ya que el es el único que autoriza las entregas de apoyos, aunque sea gestionado en Atención Ciudadana.
- 7.- Siempre se pondrá Presidencia Municipal.
- 8.- Nombre del ciudadano que recibirá el apoyo.
- 9.-Su origen de residencia (comunidad o colonia)
- 10.- Se pondrá que tipo de apoyo se le está dando.
- 11.- En este punto especificara para que utilizara el apoyo.
- 12.- Firma la C. Directora de Atención Ciudadana
- 13.- Firma el ciudadano que recibe el apoyo

Unidad responsable de su elaboración	Unidad responsable de su autorización	Fecha de su última actualización o autorización
L. C. Verónica del Carmen Ricardez Díaz Dirección de Atención Ciudadana	L. A. Marijol Ventura López Contraloría municipal	28/06/2019



AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021



Aguntamiento 2018-2021  
**EMILIANO  
ZAPATA**  
Ayuntamiento de Tabasco

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Entrega de despensa "Junto A Ti"
<b>OBJETIVO</b>	Informar a todas las personas beneficiadas por este programa acerca de las entregas que son mensualmente.
<b>ALCANCE</b>	Dirección de Atención Ciudadana
<b>REFERENCIAS</b>	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco.
<b>RESPONSABILIDADES</b>	Como ejecutor del programa de despensa del programa "junto a ti" tenemos la encomienda de verificar que sean entregadas en tiempo y forma.
<b>DEFINICIONES</b>	<b>Entregar:</b> Acción y efecto de entregar <b>Despensa:</b> Una despensa es una estancia fresca donde se almacenan los alimentos antes de utilizarlos.
<b>RESULTADOS</b>	Que el beneficiario del programa siempre reciba su despensa con la mejor amabilidad ya que son personas de tercera edad y discapacitados.
<b>INTERACCION CON OTROS PROCEDIMIENTOS</b>	No aplica

<b>Unidad responsable de su elaboración</b>	<b>Unidad responsable de su autorización</b>	<b>Fecha de su última actualización o autorización</b>
Verónica del Carmen Ricardez Díaz Dirección de Atención Ciudadana	L. I. A. Mansel Ventura López Centraloría municipal	28/06/2019



AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021



Ayuntamiento 2018 - 2021  
**EMILIANO  
ZAPATA**  
Ayuntamiento de Tabasco

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

### DESARROLLO

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Ciudadano	Se acerca a los lugares de entrega acostumbrados (parques de las colonias) para recibir sus despensas.
2	Responsables de entrega (regidores o delegados)	Llaman a los beneficiarios de acuerdo al listado que se emite en la dirección de atención ciudadana, para que firme listado y actas de donación.
Fin del procedimiento		

Unidad responsable de su elaboración	Unidad responsable de su autorización	Fecha de su última actualización o autorización
L. C. Verónica del Carmen Ricardez Díaz Dirección de Atención Ciudadana	L. A. Mansel Ventura López Contratoría municipal	28/06/2019



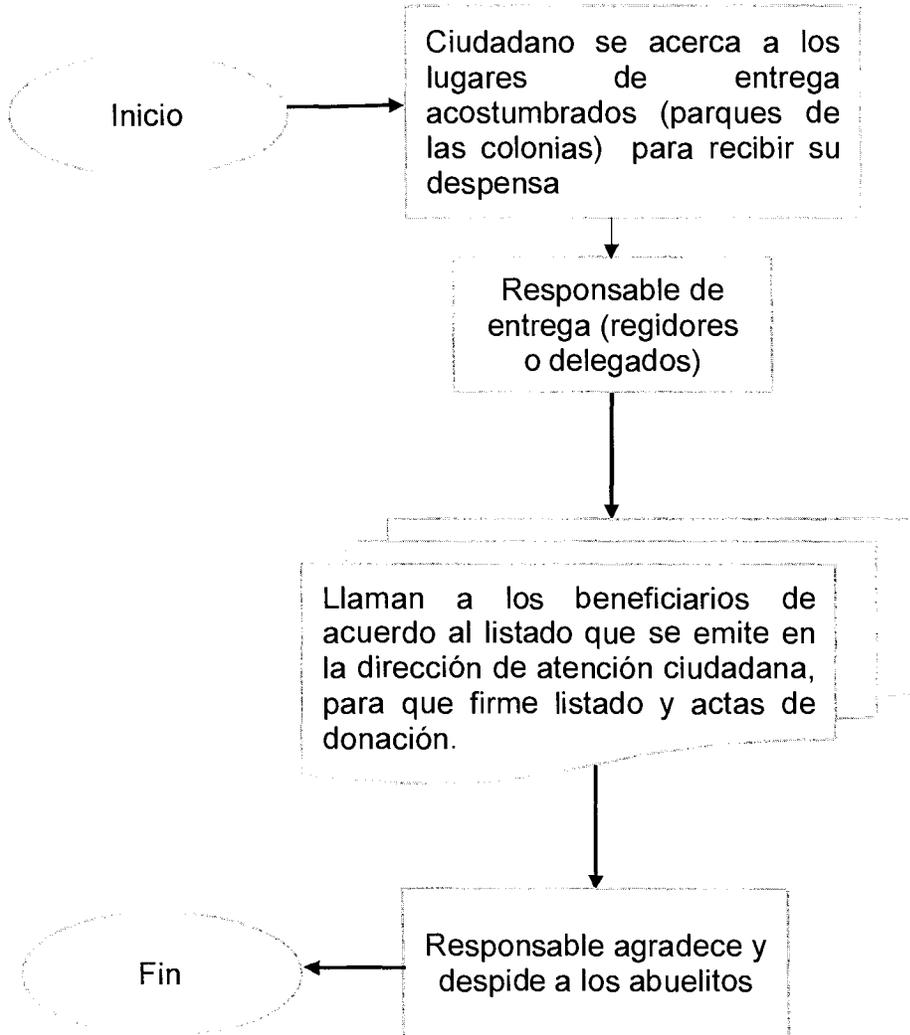
AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021



Ayuntamiento 2018 - 2021  
**EMILIANO  
ZAPATA**  
Justicia creando oportunidades

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

### ENTREGA DE DESPENSA "JUNTO A TI"



Unidad responsable de su elaboración	Unidad responsable de su autorización	Fecha de su última actualización o autorización
 L. C. Verónica del Carmen Ricardez Díaz Dirección de Atención Ciudadana	 L. A. Marisol Ventura López Contraloría municipal	28/06/2019



**AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021**



Ayuntamiento 2018 - 2021  
**EMILIANO  
ZAPATA**  
Ayuntamiento de Tabasco

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

**FORMATO ACTA DE DONACIÓN**

SIENDO LAS 1 \_\_\_\_\_ HORAS, DEL DIA 2 \_\_\_\_\_ DEL MES DE 3 \_\_\_\_\_ DEL AÑO 4 \_\_\_\_\_  
REUNIDOS EN 5 \_\_\_\_\_  
ACTO EN EL QUE INTERVIENE EL C. 6 \_\_\_\_\_  
COMO TITULAR DE 7 \_\_\_\_\_  
ASI COMO EL O LA C. 8 \_\_\_\_\_  
ORIGINARIO DE: 9 \_\_\_\_\_  
CON LA DONACIÓN DE: 10 \_\_\_\_\_  
EL CUAL SE UTILIZARA EN: 11 \_\_\_\_\_

CUMPLIENDO ASI CON UNO DE LOS OBJETIVOS DEL GOBIERNO MUNICIPAL.  
NO TENIENDO MAS QUE AGREGAR, FIRMAN ALCANCE LOS QUE EN ELLA INTERVINIERON.

AUTORIZO

DIRECTOR DE FINANZAS

POR LA COMUNIDAD O BENEFICIARIO

L.C.F. MANUEL ANTONIO CORTES PEREZ

C.

Facultado para firmar dando cumplimiento al acuerdo delegatorio aprobado en cabildo mediante acta número tres de fecha veintidós de octubre de dos mil dieciocho.

Unidad responsable de su elaboración	Unidad responsable de su autorización	Fecha de su última actualización o autorización
L.C. Verónica del Carmen Ricardez Díaz Dirección de Atención Ciudadana	L.C. Mansol Ventura López Contraloría municipal	28/06/2019



**AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021**



Aruntamiento 2018 - 2021  
**EMILIANO  
ZAPATA**  
Ayuntamiento Constitucional

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

### INSTRUCTIVO DE LLENADO

- 1.- Hora de entrega
- 2.- Dia de entrega
- 3.- Mes actual
- 4.- Año actual
- 5.- Lugar donde se entrega el apoyo
- 6.- En este punto se colocara el nombre del C. Presidente Municipal.
- 7.- Siempre se pondrá Presidencia Municipal.
- 8.- Nombre del ciudadano que recibirá el apoyo.
- 9.- Su origen de residencia
- 10.- Se pondrá que tipo de apoyo se le está dando.
- 11.- En este punto especificara para que utilizara el apoyo.
- 12.- Firma del director de finanzas
- 13.- Firma el ciudadano que recibe el apoyo

Unidad responsable de su elaboración	Unidad responsable de su autorización	Fecha de su última actualización o autorización
Verónica del Carmen Ricardez Díaz Dirección de Atención Ciudadana	L.I.A. Marisol Ventura López Contraloría municipal	28/06/2019



**AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021**



Agosto 2018 - 2021  
**EMILIANO  
ZAPATA**  
Ayuntamiento de Tabasco

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>Enlace del programa pensión para el bienestar de los adultos mayores</b>
<b>OBJETIVO</b>	Informar a todos las personas beneficiadas por este programa acerca de sus pagos, dudas o inscripciones.
<b>ALCANCE</b>	Dirección de Atención Ciudadana
<b>REFERENCIAS</b>	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco.
<b>RESPONSABILIDADES</b>	Como enlaces municipales del programa oportunidades tenemos la encomienda de prestarles el apoyo a los pagadores con seguridad pública cuando se vayan a ejercer los pagos y mobiliario.
<b>DEFINICIONES</b>	<b>Programa:</b> Puede ser entendido como el anticipo de lo que se planea realizar en algún ámbito o circunstancia. <b>Enlace:</b> Persona con la que otra debe contactar para recibir instrucciones o trabajar conjuntamente, especialmente dentro de una institución, empresa u organización.
<b>RESULTADOS</b>	Que el adulto mayor no se quede ningún bimestre en recibir su apoyo por algún detalle que tenga con documentación.
<b>INTERACCION CON OTROS PROCEDIMIENTOS</b>	No aplica

<b>Unidad responsable de su elaboración</b>	<b>Unidad responsable de su autorización</b>	<b>Fecha de su última actualización o autorización</b>
L. C. Verónica del Carmen Ricardez Díaz Dirección de Atención Ciudadana 2018-2021	L. C. Marisol Ventura López Contraloría municipal 2018-2021	28/06/2019



**AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021**



Apuntamiento 2018 - 2021  
**EMILIANO  
ZAPATA**  
Ayuntamiento de Tabasco

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

**POLITICAS**

Las atribuciones específicas de la Dirección de Atención Ciudadana están señaladas en el Artículo 94 de la Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco.

Unidad responsable de su elaboración	Unidad responsable de su autorización	Fecha de su última actualización o autorización
L. C. Verónica del Carmen Ricardez Díaz Dirección de Atención Ciudadana	L. F. A. Marisol Ventura López Contraloría municipal	28/06/2019



**AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021**



AYUNTAMIENTO 2018 - 2021  
**EMILIANO  
ZAPATA**  
Ayuntamiento municipal

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

**DESARROLLO**

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Ciudadano	Se acerca a la Dirección de Atención Ciudadana en busca de orientación.
2	Ventanilla en atención ciudadana	Anotan sus datos y el problema que presenta con el programa.
3	Directora	Atiende al adulto mayor o representante y se le solicita credencial de elector, copia de tarjeta bancaria o ID de adulto mayor.
4	Ventanilla en atención ciudadana	Archiva documentación
5	Directora	Asiste a la ciudad de Villahermosa y lleva documentación para que sean atendidos los detalles de cada abuelito.
6	Secretaria de bienestar	Verifica y Envía relación con detalles e instrucciones para los adultos mayores.
7	Ventanilla en atención ciudadana o Directora	Se comunica con los beneficiarios e informan.
Fin del procedimiento		

Unidad responsable de su elaboración	Unidad responsable de su autorización	Fecha de su última actualización o autorización
 L.C. Verónica del Carmen Ricardez Díaz Dirección de Atención Ciudadana	 L.I.A. Marijol Ventura López Contraloría municipal	28/06/2019



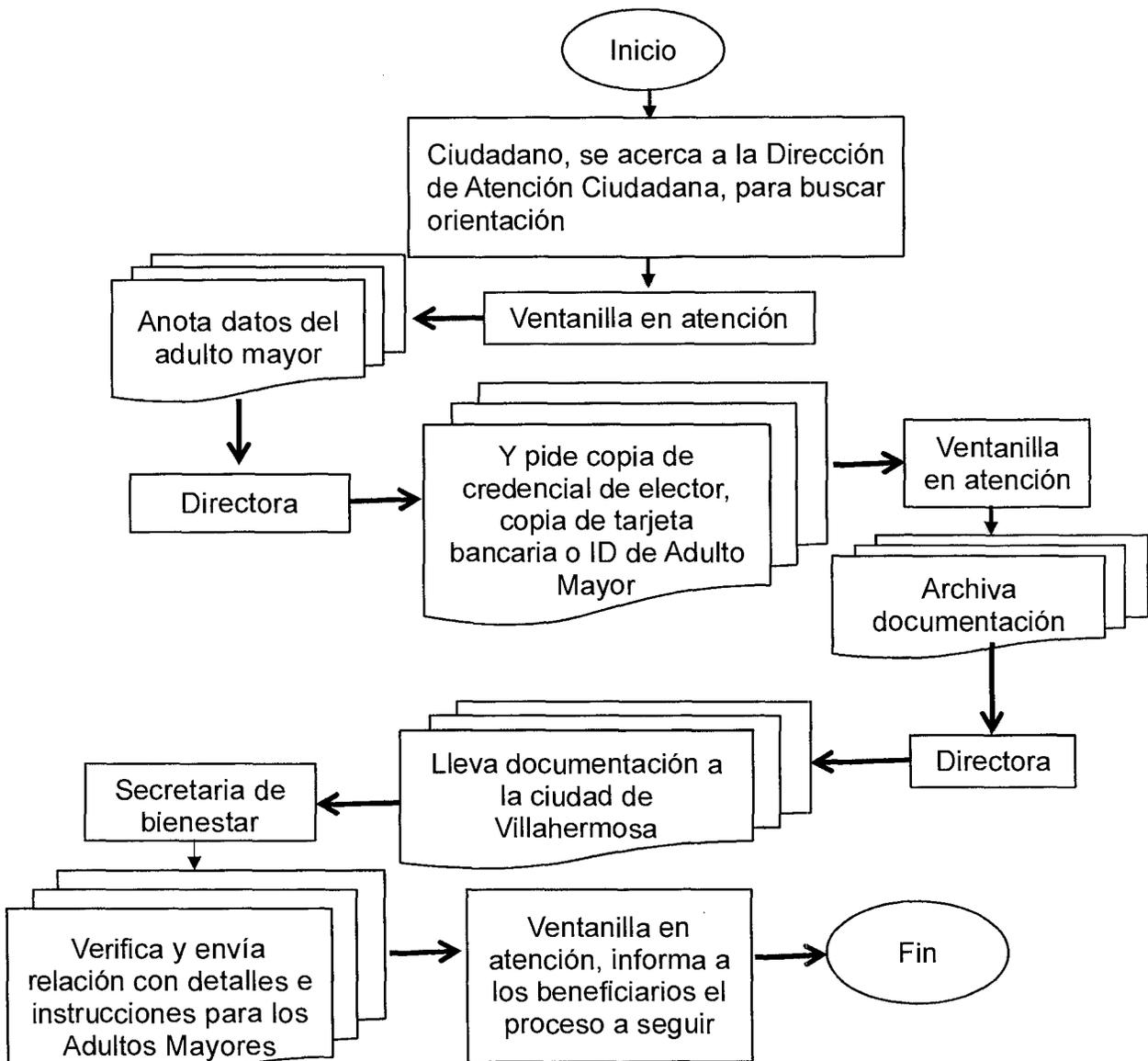
AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021

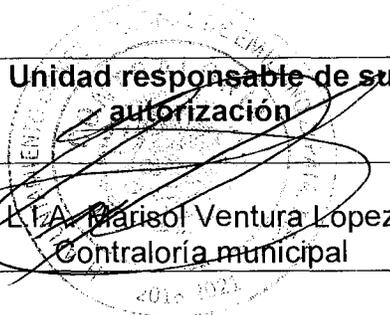


Aruntamiento 2018 - 2021  
**EMILIANO  
ZAPATA**  
Juntos crecimos reduciendo

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

## DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROGRAMA PENSIÓN PARA EL BIENESTAR DE LOS ADULTOS MAYORES



Unidad responsable de su elaboración	Unidad responsable de su autorización	Fecha de su última actualización o autorización
 L.C.C. Verónica del Carmen Ricardez Díaz Dirección de Atención Ciudadana	 L.C.A. Marisol Ventura Lopez Contraloría municipal	28/06/2019



AYUNTAMIENTO DE  
EMILIANO ZAPATA, TAB.  
2018-2021



Ayuntamiento 2018 - 2021  
**EMILIANO  
ZAPATA**  
Ayuntamiento de Tabasco

REGISTRO: ATC/08/2019  
FECHA DE AUTORIZACION:  
28/06/2019

### FORMATO DE ATENCION AL PUBLICO

FECHA:1 \_\_\_\_\_

HORA:1 \_\_\_\_\_

NOMBRE:2 \_\_\_\_\_

DOMICILIO:2 \_\_\_\_\_

CELULAR:3 \_\_\_\_\_

TEL. CASA:3 \_\_\_\_\_

CARGO U OCUPACION:4 \_\_\_\_\_

CORREO: \_\_\_\_\_

ASUNTO:5 \_\_\_\_\_

OBSERVACIÓN: \_\_\_\_\_

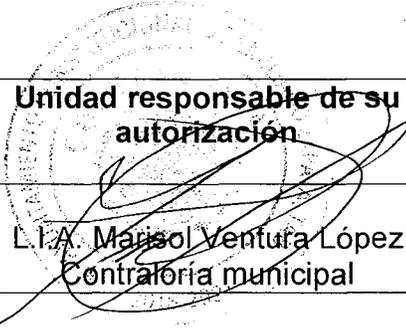
\_\_\_\_\_

Unidad responsable de su elaboración	Unidad responsable de su autorización	Fecha de su última actualización o autorización
L. C. Verónica del Carmen Ricardez Díaz Dirección de Atención Ciudadana 2018 2021	L. A. Marisol Ventura López Contraloría municipal	28/06/2019

	<b>AYUNTAMIENTO DE EMILIANO ZAPATA, TAB. 2018-2021</b>	 <p> <b>REGISTRO: ATC/08/2019</b>  <b>FECHA DE AUTORIZACION:</b>  <b>28/06/2019</b> </p>
---	--	---

**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

- 1.- La hoja de registro deberá llevar fecha y hora exacta.
- 2.- Datos personales tal y cual están en credencial de elector.
- 3.- Número telefónico (celular o casa)
- 4.- Ocupación del ciudadano
- 5.- Y el asunto específicamente que presenta con el programa

Unidad responsable de su elaboración	Unidad responsable de su autorización	Fecha de su última actualización o autorización
 <p>           L. C. Verónica del Carmen Ricardez Díaz            Dirección de Atención Ciudadana         </p>	 <p>           L. I. A. Marisol Ventura López            Contraloría municipal         </p>	<p>28/06/2019</p>