

# Manual de Procedimientos

DE LA SUBDELEGACIÓN DE PUERTO JUÁREZ

ABRIL 2018



**CUMPLE  
CONTIGO**

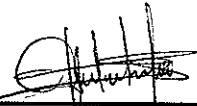




**H. AYUNTAMIENTO  
DE BENITO JUÁREZ  
2016 - 2018**

MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO

# Manual de procedimientos

## DE LA SUBDELEGACIÓN DE PUERTO JUÁREZ

Código: MP-SGA-PJ-001		Revisión: 02	
Fecha de actualización: 18/04/2018		Página: 1 de 13	
 C. Delta Guadalupe Sonda Batùn Asistente Administrativo		 C. Salomé Cen Dzul Subdelegada de Puerto Juárez	 Lic. Érika Shazell Rendón Soto Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación.



MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO

# ÍNDICE

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. MARCO JURÍDICO .....	4
3. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS GENERALES .....	5
4. LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS.....	6
5. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	9

---

**MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO****1. INTRODUCCIÓN.**

El Manual de Procedimientos de la Subdelegación de Puerto Juárez tiene como finalidad ser un instrumento de información, orientación y de gestión de apoyo en donde se describen los procedimientos de manera detallada y secuencial de las actividades de los trámites y servicios que se realizan en la Subdelegación.

Dicho documento nos permite otorgar un mejor servicio a la ciudadanía de manera eficaz y eficiente procurando que los tiempos de respuestas sean mínimos, logrando la calidad y el objetivo en el servicio y la satisfacción del ciudadano.



---

C. Salomé Cen Dzul  
Subdelegada de Puerto Juárez

## MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO

### 2. MARCO JURÍDICO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos  
Art 27 Párrafo 3° Art 115 última publicación 05 febrero 1917 última reforma 10 de febrero 2014.
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.  
Art. 126, 128 Fracción VI, 132 Fracción IV, 133, 134 Fracción I, 146 y demás relativos y conducentes de dicho ordenamiento última fecha de publicación 16 de abril del 2012.
3. Ley de los municipios del Estado de Quintana Roo.  
Art. 1°,2°,3°,7°,8° Fracción I, 12, 18 Fracción IV y último Párrafo; Art 32, 33, 34, 35, 38, 39, 59, 60, 64, 65, 66, Fracción I, inciso F). Última fecha de publicación 16 de abril del 2012.
4. Bando de Gobierno y Policía del municipio de Benito Juárez Quintana Roo.  
Art. 21, 35 último párrafo, art. 36, 37, 42, 96, 101,102. a partir de la última fecha de publicación 16 de abril 2012.
5. Reglamento del Gobierno Interior del Ayuntamiento del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.  
Art. 1°,2°,3°,5°,6°, 26, 33, 34, 35, 45, 49, 50 a partir de la última fecha de publicación 16 de abril 2012.
6. Acuerdo a la Declaratoria de la Creación de la Subdelegación de Puerto Juárez con tomo 1, número 7, octava época, art. 1°,2°,3° Fracción 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10, art. 4°,5°, 6° a partir de la última fecha de publicación 16 de abril del 2012.

## MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO

### 3. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS GENERALES

#### **Solicitud y gestión de apoyos, quejas o demandas ciudadanas.**

1. Horario de recepción de documentación lunes a viernes de 08:00 a 15:00 Horas.
2. Los oficios de gestión son firmados únicamente por la subdelegada
3. El personal de la Subdelegación de Puerto Juárez siempre deberá tener una buena actitud y presentación para brindar una buena atención a la ciudadanía.
4. Deberá de proporcionarse la información requerida por el ciudadano, las veces que sea requerida.
5. Requisitos para realizar una solicitud de apoyo, interponer una queja o demanda ciudadana: llenar formato de solicitud de apoyo, Queja o Demanda Ciudadana proporcionada por la Subdelegación de Puerto Juárez y solicitar alguna identificación (copia de I.N.E, pasaporte, cartilla, C.U.R.P, comprobante de domicilio, etc.).
6. Bitácora de visita
7. Agendar cita para el ciudadano
8. Portar el uniforme de la Subdelegación de Puerto Juárez
9. Canalizar las gestiones a las instancias correspondientes y dar seguimiento.
10. Llevar una estadística de todas los oficios resueltos y pendientes.
11. Informar a los habitantes de la Subdelegación de Puerto Juárez de los eventos y programas que realiza el H. ayuntamiento de Benito Juárez.

**MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO****4. LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS**

CÓDIGO	VERSIÓN	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE LA ÚLTIMA EMISIÓN
<b>Subdelegación de Puerto Juárez</b>			
P-SGA-PJ-01	01	Procedimiento de solicitud y gestión de apoyos, quejas o demandas ciudadanas	18/04/2018

## MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO

PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD Y GESTIÓN DE APOYOS, QUEJAS Y DEMANDAS CIUDADANAS.		SUBDELEGACIÓN DE PUERTO JUÁREZ
Revisión: 02	Código: MP-SGA-PJ-001	Emisión: 18/04/2018

### 1.0 OBJETIVO

Brindar y gestionar el apoyo a la ciudadanía de la Subdelegación de Benito Juárez

### 2.0 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a toda la ciudadanía en general del Municipio de Benito Juárez que solicite algún apoyo, o realice alguna queja o demanda ciudadana canalizándolo a las dependencias correspondientes.

### 3.0 RESPONSABILIDADES

#### 3.1 Subdelegada de Puerto Juárez

- 3.1.1 Da la certeza de atender con claridad y veracidad al ciudadano que tiene la necesidad de alguna gestión y de canalizar adecuadamente algún servicio propio del H. Ayuntamiento.
- 3.1.2 Recibir y analizar la solicitud de apoyo, quejas o demandas ciudadanas para su resolución y autorización.
- 3.1.3 Turnar la solicitud ciudadana e indica instrucciones a la secretaria para la elaboración del oficio necesario para la resolución o en su caso gestionarlo a la dependencia correspondiente.
- 3.1.4 Turna el oficio elaborado al asistente administrativo para su gestión y entrega al departamento correspondiente.

#### 3.2 Asistente Administrativo

- 3.1.5 Canaliza el oficio a la dependencia correspondiente para su resolución.
- 3.1.6 Entrega acuse del oficio a la secretaria para su archivo.
- 3.1.7 Da seguimiento de la solicitud ciudadana para su resolución.
- 3.1.8 Informa al ciudadano de la resolución a su solicitud ciudadana.

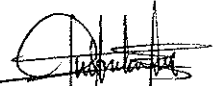

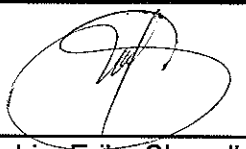
#### 3.3 Secretaria

- 3.1.9 Orientar al ciudadano en el llenado correcto de la solicitud de apoyo, quejas o demandas ciudadanas.
- 3.1.10 Ingresar la solicitud de apoyo, quejas o demandas ciudadanas con todos los datos completos del solicitante.



**MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO**

- 3.1.11 Turnar la solicitud de apoyo, quejas o demandas ciudadanas a la Subdelegada de Puerto Juárez para su gestión y resolución.
- 3.1.12 Elaborar un oficio para la dependencia correspondiente, a la que se gestionara la solicitud para su pronta respuesta o según sea el caso se elabora un escrito de respuesta y se entrega al interesado.
- 3.1.13 Captura solicitud ciudadana en Excel en el formato de control de solicitudes ciudadanas.
- 3.1.14 Archiva acuse de oficio.

Elaboró	Revisó	Autorizó	Validó
 C. Delta Guadalupe Sonda Batún  Asistente Administrativo	/	 C. Salomé Cen Dzul  Subdelegada de Puerto Juárez	 Lic. Erika Shazell Rendón Soto  Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación

## MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO

### 4.0 DEFINICIONES

Para la correcta aplicación de este procedimiento se consideran las siguientes definiciones:

#### 4.1 Queja ciudadana:

Dar conocimiento a la autoridad pública a cargo sobre los daños materiales u objetos de la comunidad y de los servicios públicos.

#### 4.2 Demanda Ciudadana:

Reporte que realiza el ciudadano acerca de algún servicio público o de la comunidad.

#### 4.3 Solicitud de apoyo:

Petición solicitada por el ciudadano en caso de vulnerabilidad.

#### 4.4 Gestión:

Tramite que lleva acabo la resolución de un caso o asunto para concretar una petición ciudadana ante la dependencia correspondiente del H. Ayuntamiento Municipal, Gobierno del Estado de Quintana Roo y Gobierno Federal.

### 5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Ciudadano	Acude a la Subdelegación de Puerto Juárez a solicitar información y requisitos para solicitar un apoyo, interponer una queja o demanda.
2	Secretaria	Proporciona información y requisitos solicitada.
3	Ciudadano	Se presenta nuevamente en la subdelegación con los documentos solicitados.
4	Secretaria	<p>Ingresa la documentación y verifica que este completa.</p> <p>Recibe al ciudadano y proporciona el formato correspondiente para que registre sus datos personales (nombre completo, dirección, teléfono) y en el mismo, manifiesta que tipo de atención requiere, si es una solicitud de apoyo, manifestación de una queja o demanda ciudadana.</p> <p>Programa cita en la Agenda de Audiencias y le informa al Ciudadano la fecha y hora en que será atendido.</p>
5	Ciudadano	Se presenta en la fecha y hora establecida a la Audiencia.
6	Subdelegada de Puerto Juárez	<p>Recibe al ciudadano y revisa la documentación proporcionada.</p> <p>Si la solicitud de apoyo, queja o demanda es atendida en la Subdelegación, se le solicita a la Secretaria, elabore un escrito de respuesta como acuse de recibo.</p>

**MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO**

		<p>Si la solicitud de apoyo, queja o demanda del Ciudadano, requiere ser atendida por otra institución, se le solicita a la Secretaria elabore oficio dirigido a la autoridad competente, para seguimiento.</p> <p>Si la solicitud de apoyo, queja o demanda no es autorizada o no procede, se le solicita a la Secretaria elabore un escrito donde especifique motivo o razón de dicha solicitud.</p>
7	Secretaria	Elabora escrito dirigido al ciudadano, ya sea por concepto entrega de apoyo, atención de la queja o demanda, porque no procede o se autoriza la petición por la Subdelegada o en su caso, elabora un oficio cuando la petición es gestionada a una institución para su seguimiento.
8	Subdelegada de Puerto Juárez	Revisa oficio o escrito de respuesta ciudadana y firma de autorización y lo turna a la Asistente Administrativo para su entrega.
11	Asistente administrativo	<p>Entrega oficio de gestión a la institución correspondiente o el escrito de respuesta ciudadana, pide firmen el acuse de recibido y establezcan la fecha y hora en que fue recibido.</p> <p>Da seguimiento al tramite</p>
12	Secretaria	Recibe acuse original y archiva en carpeta de oficios enviados. Lleva relación en Excel de todas las solicitudes ciudadanas.
13	Fin del Procedimiento	Se concluye con el procedimiento

**6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO**

- 6.1 **MO-SGA-PJ-01** Manual de Organización de la Subdelegación de Puerto Juárez
- 6.2 Lineamientos Para La Elaboración De Manuales De Organización Y De Manuales De Procedimientos De La Administración Pública Del Municipio De Benito Juárez
- 6.3 Bitácora  
Formato

**7.0 REGISTROS**

- 7.1 Escrito de entrega del apoyo, atención de la demanda o queja en la Subdelegación de Puerto Juárez.
- 7.2 Oficio de improcedencia de la petición del Ciudadano.
- 7.3 Oficio de gestión de la petición del Ciudadano a otra institución
- 7.4 Acuse de respuesta del oficio de gestión recibido por institución correspondientes.
- 7.5 Agenda para audiencias formatos, acuerdos y demás aplicables.
- 7.6 Formato de solicitud de apoyo, queja o demanda ciudadana.
- 7.7 Bitácora de visita
- 7.8 Archivo en Excel de control de solicitudes ciudadanas

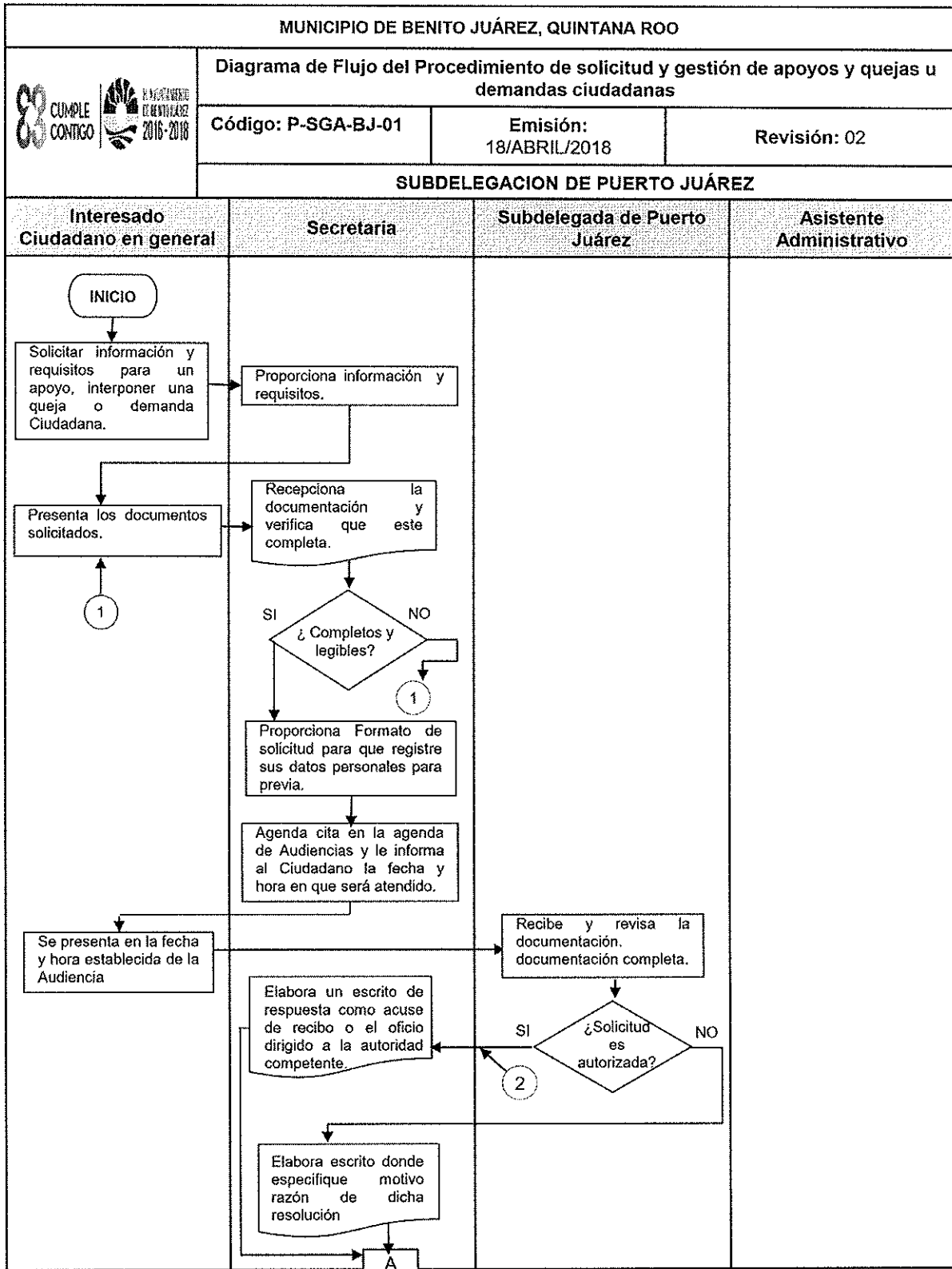
**MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO**

7.9 DF-SGA-PJ-01 Diagrama de flujo del procedimiento de solicitud y gestión de apoyos, quejas o demandas ciudadanas

**8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO**

Revisión Anterior	Revisión Actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
00	01	Actualización del Procedimiento de solicitud y gestión de apoyos, quejas o demandas ciudadanas.	15/Junio/2018

MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO



MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO

