



**JIQUIPILCO**  
es el tiempo de la gente 2025-2027



**PUEBLO  
CON  
ENCANTO  
JIQUIPILCO**

*"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".*



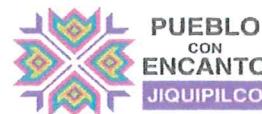
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN SOCIAL DEL MUNICIPIO DE JIQUIPILCO, MÉXICO

FEBRERO 2025





**JIQUIPILCO**  
es el tiempo de la gente 2025-2027



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

## 1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

**ATENCIÓN CIUDADANA:** Brindar el servicio a la población para saber las necesidades que presentan y brindarle una mejor atención.

## 2. OBJETIVO

La Coordinación de atención social tiene la obligación de dar atención y respuesta a todo ciudadano que acuda a las instalaciones, solicitando algún tipo de apoyo o programa social, de lo cual se le da una respuesta ya sea favorable o negativa, de manera presencial, por escrito o llamada telefónica, todo se deriva de las circunstancias en las que se encuentre el solicitante.

## 3. ALCANCE

Aplica a los servidores públicos de la Coordinación de atención Social del gobierno del Estado de México, presidencia municipal al personal de la Coordinación de atención Social del municipio de Jiquipilco, así como de manera directa a los posibles beneficiarios e indirecta al personal de obras públicas y contraloría municipal.

## 4. REFERENCIAS

Ley Orgánica Municipal Artículo 96 fracción; I, II, III, IV, VI, VII, VIII, IX, XI, XII, XIII

BANDO MUNICIPAL 2025 Jiquipilco capítulo II, ARTICULO; 245. De las atribuciones en materia de Atención Social gaceta municipal 05 de febrero de 2025

## 5. RESPONSABILIDADES

La Coordinación de Atención Social brinda la atención a la ciudadanía para saber las necesidades que presenta y darle el mejor servicio.

La Coordinación de Atención Social da seguimiento y tramite, mediante el registro de bitácora turnándolos para contestación y/o respuesta a dichas peticiones.





**JIQUIPILCO**  
es el tiempo de la gente 2025-2027



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

## 6. DEFINICIONES.

**Bitácora:** es un libro donde se registran los datos de cada una de las personas que nos visita en esta área.

**Previo cumplimiento:** es un reporte emitido por la autoridad del ayuntamiento.

**Reglas de operación:** conjunto de disposiciones que precisan la forma de operar un programa, con el propósito de lograr los niveles esperados de eficacia, equidad y transparencia.

**Difusión:** promocionar la información respecto al área.

## 7. INSUMOS

Solicitud elaborada sobre el apoyo requerido, INE, CURP, acta de nacimiento, comprobante de domicilio, referencia de cómo llegar a su domicilio, número de teléfono.

## 8. RESULTADOS

El producto o servicio que se obtiene después de llevar a cabo el desarrollo del procedimiento, se le realiza la entrega de el apoyo solicitado a la persona, se toma evidencia con fotografías y se firma de recibido.

## 9. POLÍTICAS

Los trámites y servicios se otorgan únicamente en días hábiles, en un horario de 09:00 a 17:00 horas.

Las inscripciones se harán únicamente por el personal autorizado por la dirección de desarrollo social.

La entrega de lo solicitado se hará únicamente después de haber realizado todo el trámite solicitado cumpliendo con reglas de operación.





## 10. DESARROLLO

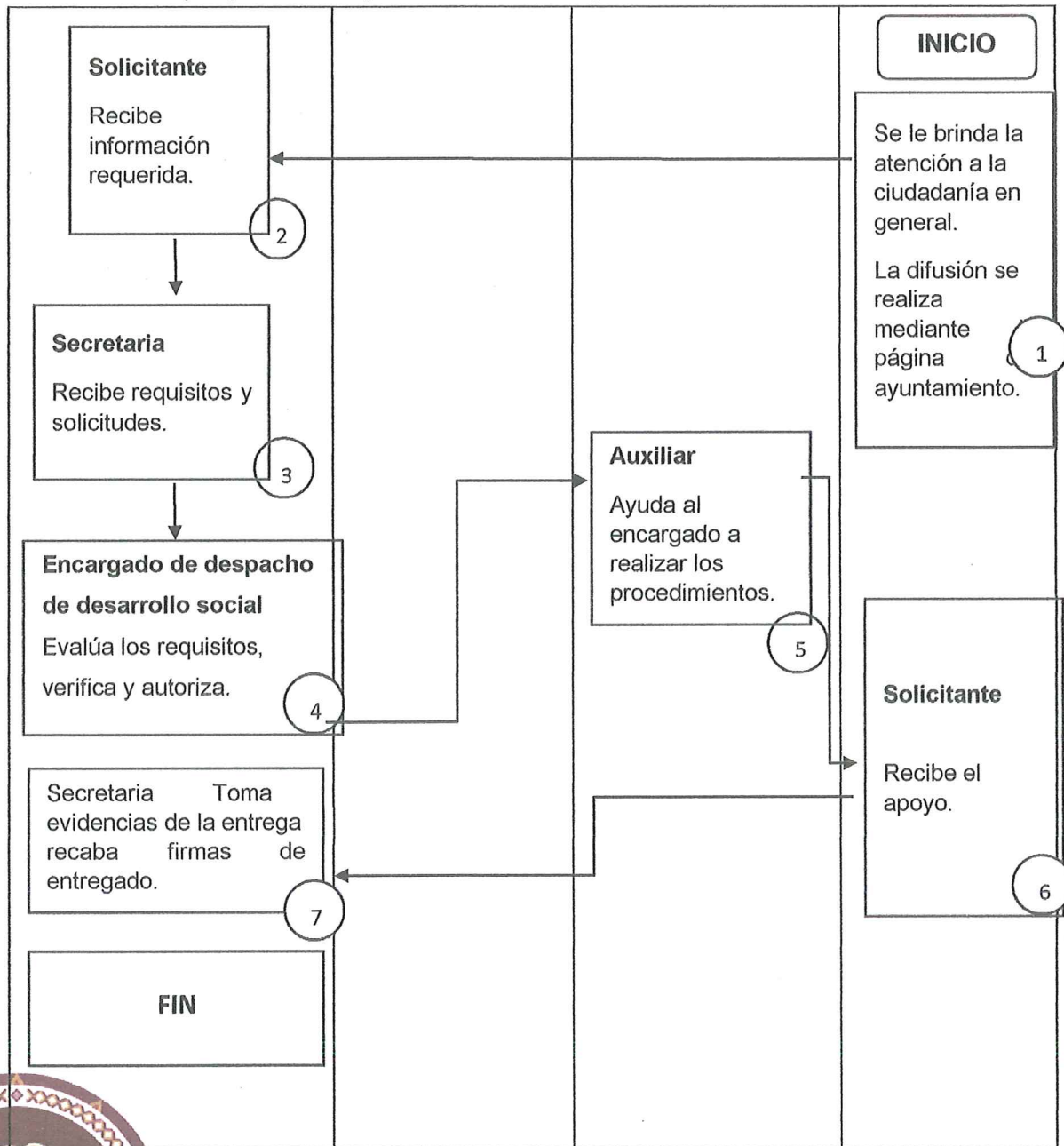
N.P	UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1.	Dirección de desarrollo social	Se le brinda la atención a la ciudadanía en general.  La difusión se realiza mediante la página del ayuntamiento.
2.	Solicitante	Recibe información requerida.
3.	Secretaria	Recibe requisitos y solicitudes.
4.	Encargado de despacho de desarrollo social	Evalúa los requisitos, verifica y autoriza.
5.	Auxiliar	Ayuda al encargado a realizar los procedimientos.
6.	Solicitante	Recibe el apoyo.
7.	Secretaria	Toma evidencias de la entrega recaba firmas de entregado.





## 11. DIAGRAMACIÓN

**ATENCIÓN CIUDADANA:** Brindar el servicio a la población para saber las necesidades que presentan y brindarle una mejor atención





## 12. MEDICIÓN

La Coordinación de Atención Social brinda la información a toda la ciudadanía en general de manera física o por medio de convocatoria que se da a conocer por medio de la página del Ayuntamiento de Jiquipilco, especificando reglas de operación.

Numero de (Solicitudes atendidas / número de solicitudes recibidas) x 100= 100% de la atención a solicitudes.

## 13. FORMATOS DE INSTRUCTIVOS: No aplica

## 14. SIMBOLOGIA

	Inicio de la Actividad
	Línea de Flujo
	Decisión
	Respuesta de Dependencias
	Línea de Comunicación
	Conclusión de la Actividad





**JIQUIPILCO**  
es el tiempo de la gente 2025-2027



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

## **1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:**

### **ELABORACIÓN DE ENCUESTAS**

## **2. OBJETIVO**

Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos con los servicios recibidos, identificar áreas de mejora y fortalezas, y obtener información para fundamentar la toma de decisiones y políticas que optimicen la calidad y eficacia de la gestión pública

## **3. ALCANCE**

Aplica a los servidores públicos de la Coordinación de Atención Social del gobierno del Estado de México, presidencia municipal al personal del área de La Coordinación de Atención Social del municipio de Jiquipilco, así como de manera directa a los posibles beneficiarios e indirecta al personal de obras públicas y contraloría municipal.

## **4. REFERENCIAS**

Bando municipal. Capitulo II Artículo 245

Manual de Procedimientos de la Coordinación de Atención Social

Ley Orgánica Municipal del Estado de México, artículo 96 fracción VIII

## **5. RESPONSABILIDADES**

La Coordinación de atención social da seguimiento, mediante el registro de respuestas para conocer y realizar observaciones de acuerdo a la evaluación sobre la satisfacción del ciudadano además identificar problemas y áreas de mejora:





## 6. DEFINICIONES

Atención social: conjunto de políticas, programas y servicios ofrecidos por el Estado y la sociedad civil para brindar apoyo y protección a personas en situación de vulnerabilidad o necesidad

Encuesta: conjunto de preguntas aplicadas a través de un cuestionario para recopilar datos específicos sobre un grupo de personas, llamado muestra, para conocer sus opiniones, actitudes o características.

## 7. INSUMOS

Conjunto de preguntas aplicadas a través de un cuestionario para recopilar datos específicos sobre un grupo de personas, llamado muestra, para conocer sus opiniones, actitudes o características.

## 8. RESULTADOS

Después de aplicar la encuesta al grupo de personas se recopila la información obtenida sobre las opiniones. Los datos se organizan y analizan para generar un reporte con los resultados principales el cual, sirve como base para la toma de decisiones o la elaboración de estrategias.

## 9. POLÍTICAS

La atención se otorga únicamente en días hábiles, en un horario de 09:00 a 17:00 horas





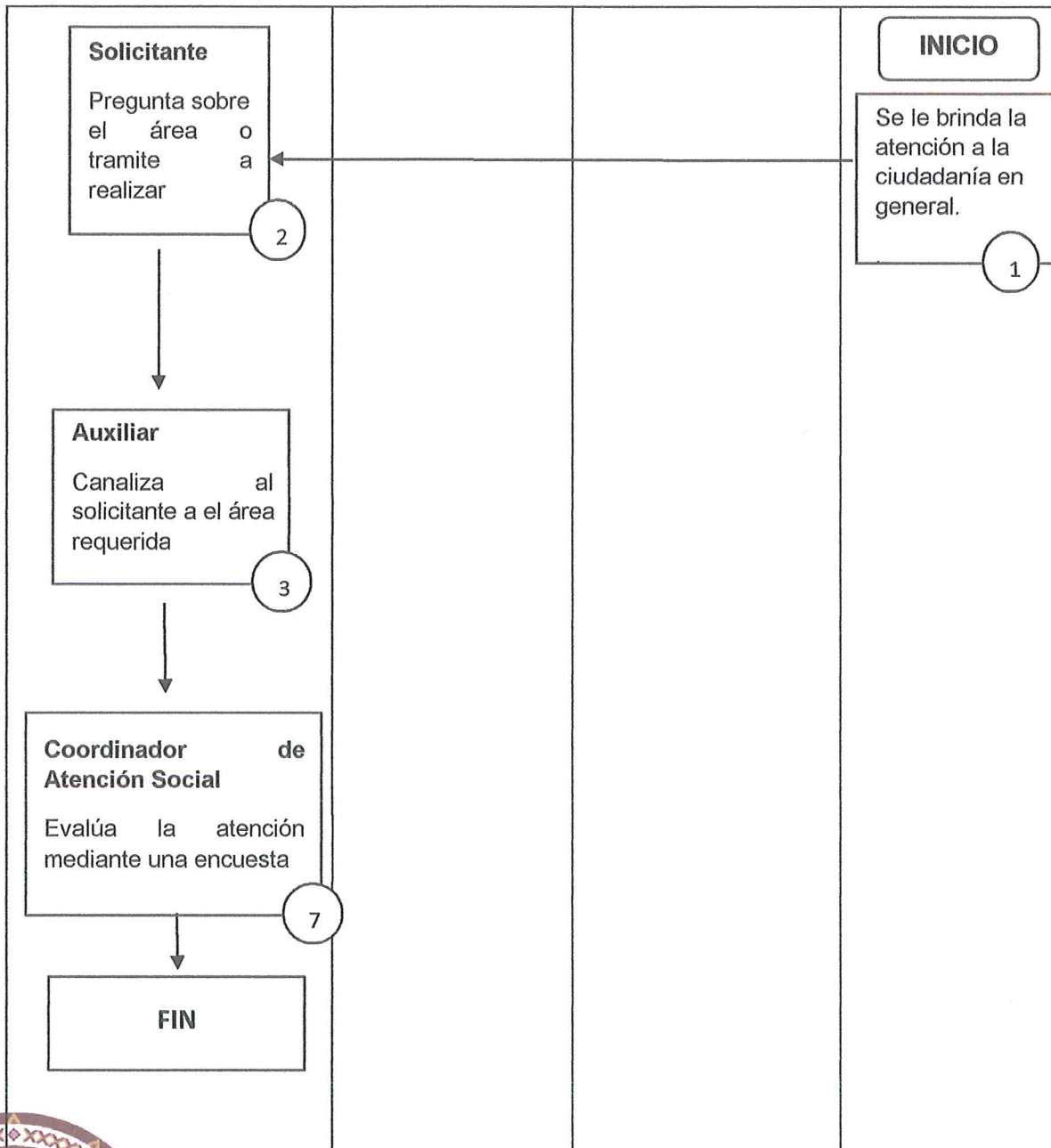
## 10. DESARROLLO

No	UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1.	Coordinador de atención social	Se le brinda la atención a la ciudadanía en general..
2.	Solicitante	Recibe información requerida.
3.	Auxiliar	Canaliza al solicitante a el área requerida .
4.	Coordinador de atención social	Evalúa la atención mediante una encuesta





## 11. DIAGRAMACIÓN ELABORACIÓN DE ENCUESTAS





## 12. MEDICIÓN

La coordinación de atención social brinda la información a toda la ciudadanía en general de manera física.

Numero de (Solicitudes atendidas / número de solicitudes recibidas) x 100= 100% de la atención a solicitudes.

## 13. FORMATOS DE INSTRUCTIVOS: No aplica

## 14. SIMBOLOGÍA

	Inicio de la Actividad
	Línea de Flujo
	Decisión
	Respuesta de Dependencias
	Línea de Comunicación
	Conclusión de la Actividad

## 15. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición 2025, actualización manual de procedimientos

## 16. DISTRIBUCIÓN

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder del titular de la coordinación de atención social.

Una copia para presidencia y secretaria del ayuntamiento.





"2025. Bicentenario de la vida



**JIQUIPILCO**  
es el tiempo de la gente 2025-2027



municipal en el Estado de México".

## 17. VALIDACIÓN

Único: Publíquese el contenido del presente en el Periódico Oficial Gaceta Municipal y Estrados de la Secretaría del Ayuntamiento.

Dado en la Sala de Cabildos del Palacio Municipal de Jiquipilco, Recinto Oficial de la **Trigésima Sexta Sesión Ordinaria de Cabildo** de Jiquipilco, Estado de México, a los **21 días del mes de octubre del 2025**; Aprobado por **Unanimidad** en el punto número 7 del orden del día.

  
**LIC. ANTONIO ESCOBAR FELIX**  
**PRESIDENTE MUNICIPAL**  
**CONTITUCIONAL**



  
**L.E.D RENE ALGREDO FUENTE**  
**SECRETARIO DEL**  
**AYUNTAMIENTO**



  
**LIC. JOCELYN HERNANDEZ CHAVEZ**  
**DIRECTORA DE**  
**DESARROLLO SOCIAL**



  
**C. LEONCIO GARCIA VALDES**  
**COORDINADOR DE ATENCION**  
**SOCIAL**