

PROCEDIMIENTO:

**1.1.1. ATNP01 SERVICIOS DE ATENCIÓN
CIUDADANA**



PRESENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PROCESO: Atención Ciudadana.

FECHA DE ELABORACIÓN: Enero, 2006

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Junio, 2012

PROCEDIMIENTO: Servicios de Atención Ciudadana

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

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.

II. APLICACION () GENERAL (X) ESPECIFICA

- Departamento de Atención Ciudadana.

III. ALCANCE

- A la ciudadanía en general que solicita un servicio de atención o información.

IV. DEFINICIONES

Servicio.- Es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el ciudadano - empleados, funcionarios y Diputados.

Atención.- Es la capacidad de aplicar voluntariamente el entendimiento a un objetivo, tenerlo en cuenta o en consideración.

Ciudadano.- Es la persona miembro de una comunidad, que conlleva una serie de obligaciones y derechos.

Atención telefónica.- Responder con calidez y amabilidad a las llamadas recibidas a los números asignados al Congreso del Estado, por las áreas asignadas a esa función.

Orientación.- Información o canalización sobre un asunto, cuyo conocimiento se considera necesario para saber desenvolverse ó dirigirse.

Documento real.- Es aquel documento original que presenta los sellos y firmas originales, o siendo copias que sean cotejadas con el original en ese momento.

Recepción.- Acción y efecto de recibir. Módulo que se encuentra a la entrada de edificio del H. Congreso del Estado, donde se da la primera información (recepción 1) y se canaliza al área que corresponde. El segundo módulo se encuentra en el segundo piso (recepción 2), donde se verifica el acceso al área de las oficinas de los Diputados.

Gestor.- Es la persona que recibe peticiones de asistencia, intervención y resolución de los asuntos planteados por los ciudadanos que acuden al Congreso del Estado.

V. REFERENCIA

- Ley Orgánica del Congreso del Estado de Sonora.
- Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Administración, apartado Departamento de Atención Ciudadana.

VI. POLÍTICAS

- Otorgar carta de apoyo o canalización, solo a las solicitudes que presenten documentos reales del asunto a tratar.
- Otorgar carta de apoyo o canalización médica, solo a los ciudadanos que no cuenten con seguridad social o bien que los estudios o análisis médicos por el caso de que se trate no cubra su padecimiento.
- En caso de llegar un grupo numeroso de ciudadanos al área de recepción solo se registrarán los nombres de los representantes del grupo.
- Solo se dejarán pasar ciudadanos al área de diputados cuando sea autorizada por la secretaria del diputado, el asistente del diputado o el diputado.
- Si el ciudadano no es atendido por el asistente o diputado que solicito al área de recepción, se canalizará al área de gestoría de atención ciudadana para ser atendido.
- La solicitud de llamadas de larga distancia por medio del conmutador, solo se realizarán cuando sea autorizado por el Jefe de área del interesado.

VII. PRODUCTOS

- Servicio de Recepción e Información
- Servicio de Gestoría y Orientación
- Servicio de Atención telefónica

VII. BIS REQUISITOS

Cartas de canalización:

- La carta deberá contar con la firma y sello del responsable del Departamento.
- El Ciudadano no debe de contar con ningún tipo de seguridad social, o si cuenta con él, que se pueda demostrar que aún así se necesita del apoyo de la canalización.
- El ciudadano deberá contar con los documentos reales, es decir originales para poder constar que existe la necesidad de canalización.
- El encargado del área de Gestoría y Orientación deberá dar la información necesaria para orientar al ciudadano, la cual deberá ser clara y oportuna.

Reportes de Atención:

- El reporte deberá ser entregado en tiempo y forma (vía electrónica) al responsable del departamento.

VIII. CLIENTE(S)

- Ciudadanía en general que solicita información o servicio de atención.
- Personal que labora en el Congreso del Estado.
- Diputados.

IX. INDICADORES

- N°. de personas satisfechas con el servicio de Atención e Información / N°. Encuestados.

- N°. de personas satisfechas con el servicio de Información y orientación / N°. de encuestados.
- N°. de personas satisfechas con el servicio de Atención telefónica/ N° de encuestados.

X. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Guía de Entrevista.
- Carta de Canalización.
- Solicitud de Llamadas Telefónicas de Larga Distancia.

XI. ANEXOS

- Diagrama de flujo.

XII. RESPONSABILIDADES

Área de Recepción: Las encargadas de ésta área proporcionarán atención al ciudadano que acude al Congreso y lo canalizarán al área correspondiente; tendrán bajo su responsabilidad dar la primera información al ciudadano que llegue a las instalaciones de esta Institución, de una manera amable y responsable.

Operador de Conmutador(Atención telefónica): Las personas (turno matutino y vespertino), encargadas de esta área proporcionarán atención al ciudadano que llama al Congreso del Estado y lo canalizarán al área correspondiente; tendrán bajo su responsabilidad la primera atención telefónica de esta Institución, la cual será proporcionada de una manera amable y cordial.

Área de Gestión de Atención Ciudadana: Las personas que se encargan de esta área proporcionarán atención al ciudadano, realizarán entrevista profunda, recopilarán documentación, con conocimiento básico del funcionamiento del Congreso del Estado, deberán estar informados de las áreas externas de Gobierno y A.C. que se relacionen con el servicio prestado, para la correcta canalización de ciudadanos.

Jefe del Departamento de Atención Ciudadana: La persona encargada de esta función, revisa y analiza la documentación que generen las áreas que se encuentran bajo su responsabilidad; coordina y supervisa el buen funcionamiento de cada oficina del departamento y al igual que el resto del personal proporciona atención al ciudadano.

A). DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Descripción de Actividades	Registro
Recepción		
Ciudadano	1.- (Primer Caso) El Ciudadano llega al área de recepción, solicita información (quién lo puede atender, si es ahí donde le pueden solucionar su problema, que diputado le corresponde, etc.)	
Recepción	2.- La persona encargada del área de recepción le responde la información básica, en caso de no tener la información la turna a la Jefatura del Departamento.	
Jefatura del Departamento de Atención Ciudadana.	3.- En la Jefatura del Departamento se le da la información que no se le pudo proporcionar en el área de recepción, se le da el servicio de Atención hasta donde sea competencia de la Institución.	
Ciudadano	4.- (Segundo Caso) El Ciudadano solicita ser atendido en su petición de audiencia por un diputado.	Sistema de control de Entrada
Recepción	5.- Vía telefónica la persona encargada del área de recepción, informa de la solicitud a la secretaria correspondiente del área solicitada y espera decisión.	
	6.- Recibe respuesta positiva el área de recepción a su petición de audiencia, registra la entrada.	
	7.- Se da pase de entrada al ciudadano al área del diputado.	
	Fin del procedimiento positivo.	
Ciudadano	8.- El Ciudadano recibe respuesta negativa a la petición de audiencia.	
Recepción	9.- La persona encargada del área de recepción, Informa al ciudadano de la negativa y le ofrece ser atendido por parte del personal del área de Atención Ciudadana.	
Ciudadano	10.- El ciudadano decide aceptar la atención por parte del personal del área indicada.	
Recepción	11.- El encargado del área de recepción, llama a una persona del área de gestión de atención ciudadana para turnar al ciudadano.	
	Fin del procedimiento que recibe negativa de audiencia.	

<p>Ciudadano</p> <p>Recepción</p> <p>Jefe del Departamento de Atención Ciudadana</p>	<p>12.- El Ciudadano decide no aceptar la atención por parte del personal del área y decide irse.</p> <p>Fin del procedimiento de recepción.</p> <p>13.- (Tercer caso) El encargado del área de recepción detecta grupo de personas que solicitan entrar al recinto legislativo.</p> <p>14.- El encargado del área de recepción, reporta a jefe de departamento.</p> <p>15.- Entrevista rápidamente al grupo de ciudadanos y decide turnar al grupo al área correspondiente, así como con que diputado o comisión será atendida e informa para que sean atendidos de inmediato.</p> <p>16.- Supervisa registro electrónico del área de recepción mensualmente.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	
<p>Gestor de Atención Ciudadana</p>		
<p>Ciudadano</p> <p>Recepción</p> <p>Gestoría de Atención Ciudadana</p>	<p>17.- El ciudadano solicita ser atendido en su petición de apoyo, información o es enviado por un Diputado o Asistente al área de Atención Ciudadana.</p> <p>18.- El encargado del área de recepción, decide la opción de acuerdo a si el ciudadano no sabe con quién ir, no tiene cita, no fue recibido por un Diputado o asistente, lo canaliza al área de Atención Ciudadana.</p> <p>19.- Realiza entrevista, decide tipo de apoyo u orientación que se deberá efectuar.</p> <p>20.- En caso de apoyo se le entrega carta de canalización, si no se requiere se le da solo orientación.</p> <p>21.-El ciudadano recibe carta de canalización u orientación.</p> <p>22.-Al término del otorgamiento de servicio al ciudadano ingresa la información del formato al sistema. Se envía registro trimestral vía electrónica al jefe del departamento de Atención Ciudadana.</p>	<p>Guía de entrevista</p> <p>Carta de apoyo o canalización</p>

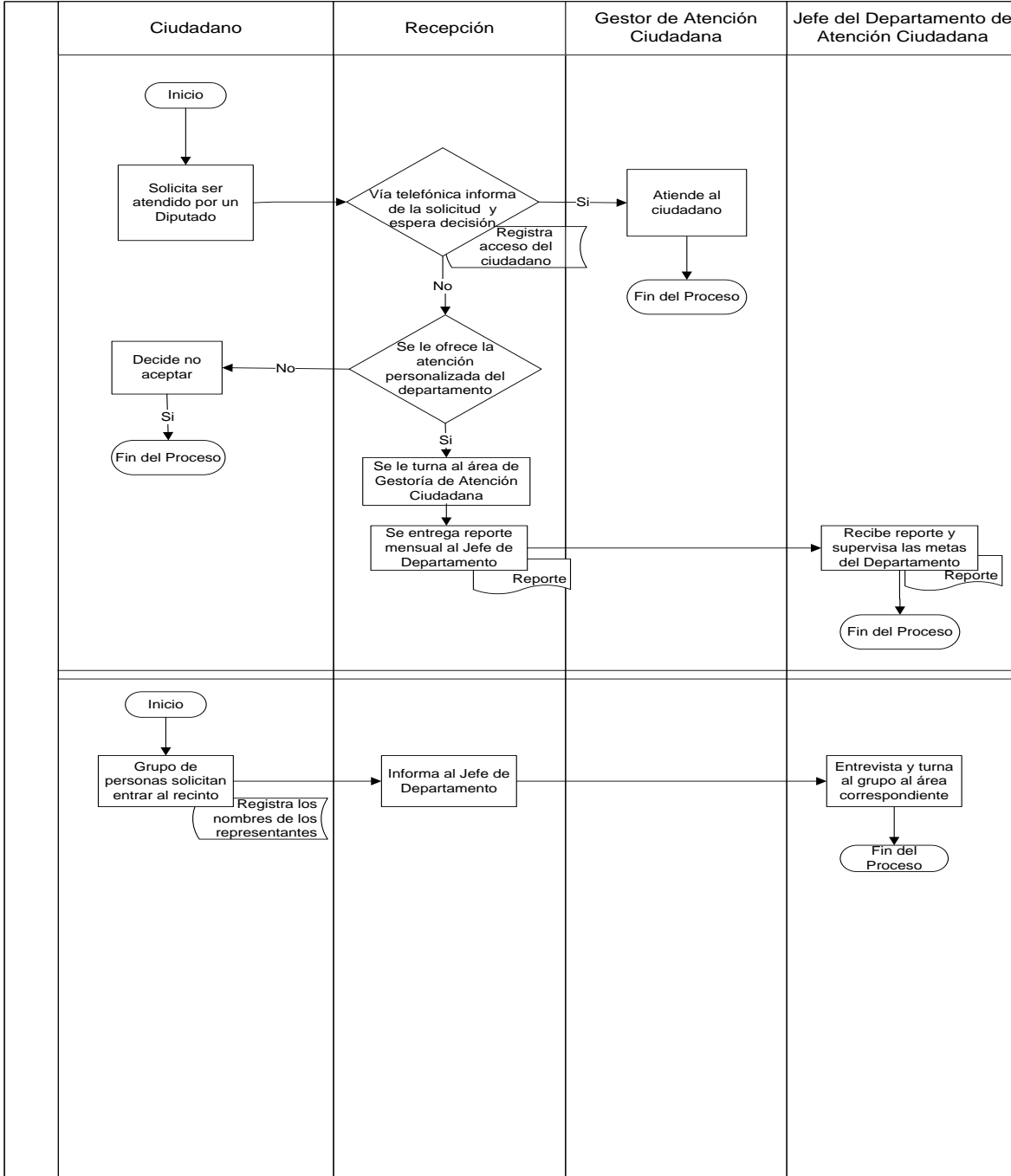
DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Descripción de Actividades	Registro
Jefe del Departamento de Atención Ciudadana.	23.- Recibe registro trimestral vía electrónica para su revisión de metas. Fin de opción de proceso	
	Conmutador	
	(Atención Telefónica)	
	Transferencia de Llamadas	
Operador de Conmutador.	24.- El ciudadano vía telefónica solicita ser comunicado a un área o busca información.	
Receptor de la llamada.	25.- Envía llamada al destino solicitado.	
	26.- Recibe llamada que fue transferida del conmutador. Es correcta la llamada.	
	Fin del procedimiento.	
Operador de Conmutador.	27.- Es incorrecta la llamada, la reenvía al conmutador.	
	28.- Vuelve a tomar la llamada y verifica el área de destino para transferir la llamada.	
	Fin del procedimiento.	
Empleado o Diputado	Llamadas de Larga Distancia 29.- Solicita llamada de larga distancia.	
Operador de Conmutador	30.- Recibe solicitud de llamada de larga distancia, verifica autorización de la llamada y lo ingresa al registro.	Llamadas telefónicas de larga distancia
	31.- Hace la llamada y la transfiere al solicitante.	
	32.- Informa cantidad de solicitudes al jefe de departamento.	
Jefe del departamento de Atención ciudadana.	33.- Supervisa información de solicitudes y en caso de necesitarse dar información la otorga o canaliza respuestas.	
	Fin del procedimiento.	

B). DIAGRAMA DE FLUJO

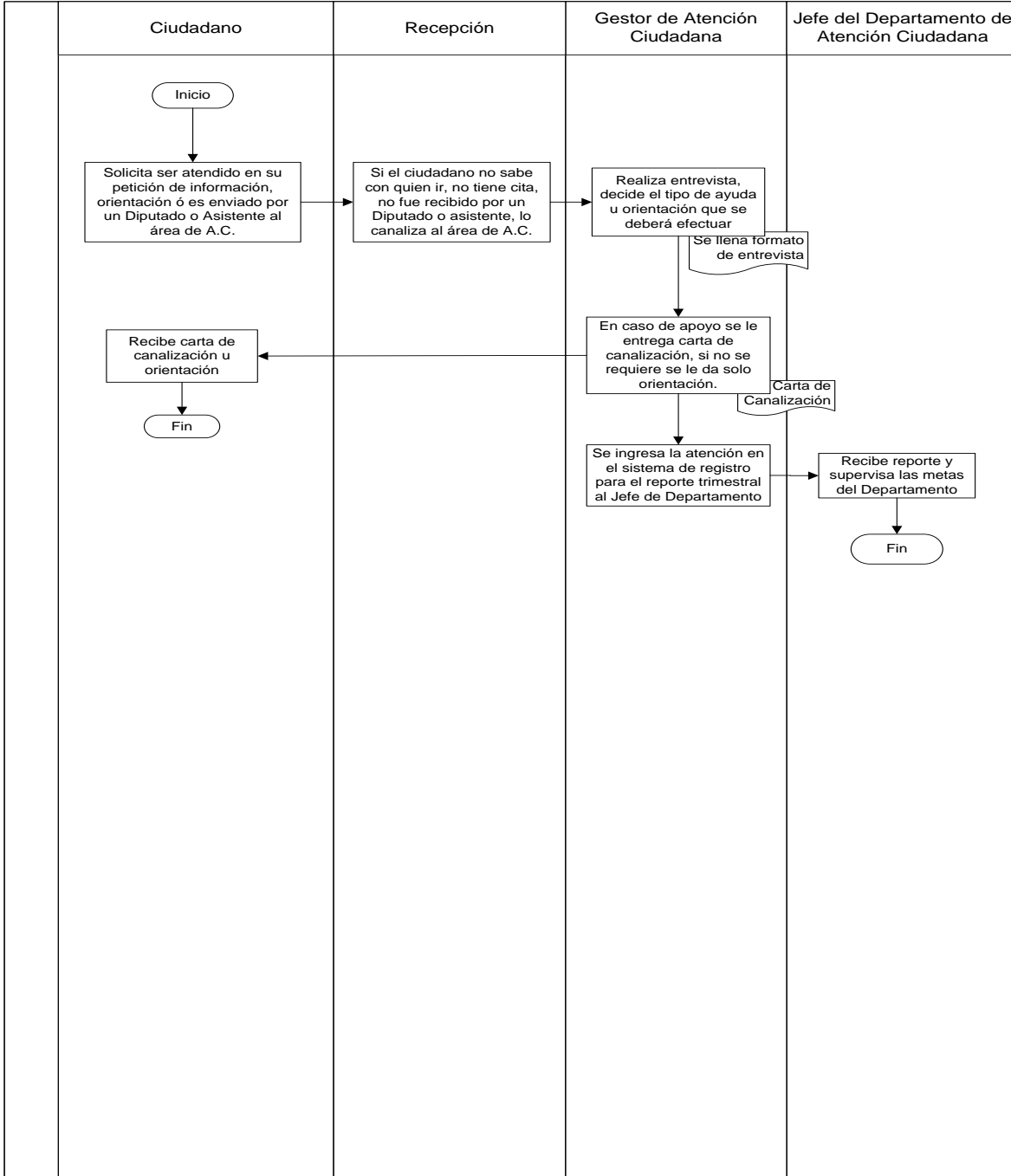
PROCESO: Atención Ciudadana
FECHA DE ELABORACIÓN: Enero, 2006
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Junio 2012
PROCEDIMIENTO: Servicios de Atención Ciudadana

Recepción



PROCESO: Atención Ciudadana
FECHA DE ELABORACIÓN: Enero, 2006
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Junio 2012
PROCEDIMIENTO: Servicios de Atención Ciudadana

Gestión de Atención Ciudadana



PROCESO: Atención Ciudadana
FECHA DE ELABORACIÓN: Enero, 2006
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Junio 2012
PROCEDIMIENTO: Servicios de Atención Ciudadana

