



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DE ARMERIA, COLIMA.

ATENCION CIUDADANA MUNICIPIO DE ARMERIA, COLIMA.



ASUNTO: El que se indica
EXP. Atención Ciudadana

**LIC. ALFONSO SOTOMAYOR ORTIZ,
CONTRALOR MUNICIPAL DEL
H. AYUNTAMIENTO DE ARMERIA,
P R E S E N T E:**

A través de este conducto me dirijo a cada uno de Usted primeramente enviándole un cordial saludo y con la específica intención de enviarle la información solicitada a mi departamento, donde se proporciona la información por parte del Órgano Superior de Auditoría y Fiscalización Gubernamental (OSAFIG) que se encuentra a nuestro cargo **SOLICITAR** sea sometido a su análisis y en lo conducente a la **APROBACION** de las **NORMAS DE OPERACIÓN “ATENCION CIUDADANA”** ya que con ello se permitirá atender al sector de nuestra población más vulnerable y a los grupos vecinales que solicitan apoyos ante esta dependencia de manera directa y emergente por parte del ciudadano para cubrir algún gasto en cuestiones de salud, educación y vivienda., propiciado por su falta de solvencia económica, una que al ser aprobadas estas normas se estará en la aptitud reglamentaria para ser otorgado el apoyo, solo a quienes cumplan con los requisitos específicos en las Normas de Operación de Atención Ciudadana.

Confiado plenamente que se obtendrá respuesta aprobatoria a la presente, en bien prosperidad de nuestra Ciudadanía, le anticipo mi agradecimiento.

A T E N T A M E N T E
Armería, Col., a 29 octubre de 2018
DIRECTORA DE ATENCION CIUDADANA

LIC. PAOLA JANETH SANCHEZ AMADOR

C. c. p. Archivo. –

“2018, Centenario del Natalicio del Escritor Mexicano y Universal Juan José Arreola”



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DE ARMERIA, COLIMA.

ATENCION CIUDADANA MUNICIPIO DE ARMERIA, COLIMA.



NORMAS DE OPERACIÓN

“ATENCION CIUDADANA”

AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE ARMERIA DIRECCION DE ATENCION CIUDADANA

INTRODUCCION

En el municipio existen sectores de la población que viven en la pobreza extrema además de grupos vecinales y grupos vulnerables que solicitan diversos apoyos de manera directa al Presidente Municipal.

Ante esto habremos de reconocer como problema fundamental, la capacidad tan limitada de respuesta que tiene el H. Ayuntamiento, debido a la cantidad de requisitos administrativos que se tiene que cumplir para cada trámite. Lo contrario da como precedente la búsqueda de una solución inmediata, estos apoyos (que en muchos de los casos son de carácter emergente) no puedan brindarse de manera oportuna.

En el plan municipal de desarrollo se establece como política importante, la atención prioritaria a la población marginada, grupo vulnerable y grupos vecinales que encuentran como una alternativa viable el demandar y encontrar respuesta a sus necesidades en el H. Ayuntamiento de Armería, a través del Presidente Municipal.

Es así, que ante el compromiso establecido en el plan de Desarrollo Social contemplado en el Plan Municipal de Desarrollo y ante la necesidad que existe de dar respuesta oportuna a los sectores menos privilegiados del municipio, se crea el **PROGRAMA DE APOYO SOCIAL AL CIUDADANO ARMERITENSE.**

OBJETIVO GENERAL:

Crear un programa a través del cual el Presidente Municipal de respuesta y atención oportuna a las peticiones que hace los sectores más vulnerables de la población a través de las audiencias públicas, durante las giras de trabajo, así como todas aquellas solicitudes de apoyo que recibe el H. Ayuntamiento.

“2018, Centenario del Natalicio del Escritor Mexicano y Universal Juan José Arreola”



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DE ARMERIA, COLIMA.

ATENCION CIUDADANA MUNICIPIO DE ARMERIA, COLIMA.



CRITERIOS DE INCLUSION:

Grupo vulnerable en situaciones de pobreza extrema, sectores más marginados de la población, grupo vecinales, además de todos aquellos que, a criterio del Presidente Municipal, se traduzcan en beneficio del pueblo Armeritences.

DICHOS APOYOS PUEDEN SER:

Solo Económico:

La respuesta del apoyo será de acuerdo con la necesidad de la demanda ciudadana, por tal razón el Presidente Municipal determinara el monto, esto mediante acciones que promueve la superación de la pobreza a través de la educación, la salud, la alimentación, la generación de empleo e ingreso, autoempleo y capacitación; protección social y ; el desarrollo regional; la infraestructura social básica y el fomento del sector económico y todos los rubros que se traduzcan en beneficio del pueblo amerítense.

1.- MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

Cemento, cal hidra, mortero arena piedra bola, ladrillo, madera material para instalaciones eléctricas, material de herrería y cancelería, pintura, láminas de cartón y de asbesto, grava, varilla, material para instalaciones sanitarias, entre otros, que no deben rebasar cien salarios mínimos (Art. 42 Ley de Adquisiciones, Servicios y Arrendamientos del Sector Publico en el estado de Colima)

2.- SALUD

Medicamentos, traslados a otras ciudades para la atención médica, estudios médicos y demás relaciones con la salud.

3.- EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE

Traslados por cuestiones académicas, deportivas o representativas del municipio de armería a otros municipios o estados, premiaciones en eventos culturales, educativos o deportivos, útiles escolares, inscripciones, uniformes, calzado entre otros; así como, Actividades comunitarias y/o cívicas que fomenten la participación ciudadana, culturales y tradiciones del municipio.

“2018, Centenario del Natalicio del Escritor Mexicano y Universal Juan José Arreola”



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DE ARMERIA, COLIMA.

ATENCION CIUDADANA MUNICIPIO DE ARMERIA, COLIMA.



4.- DESPENSA ALIMENTICIA:

Para la adquisición de productos de la canasta básica, como arroz, leche, huevos, frijol, aceite, frutas y verduras, carnes rojas y blancas, etc., el monto será determinado según el nivel de necesidad que presente el ciudadano solicitado.

5.- EVENTOS SOCIALES:

Celebraciones en fechas marcadas en los calendarios oficiales, Celebraciones de las colonias y comunidades pertenecientes al Municipio de Armería, Posadas, Celebraciones de Instituciones Públicas, entre otros.

6.- ADEMÁS DE TODOS AQUELLOS APOYOS QUE A CONSIDERACION DEL PRESIDENTE MUNICIPAL, SE TRADUZCAN EN BENEFICIO DEL PUEBLO DE ARMERIA, ESTE RUBRO SE LE CONOCERÁ COMO “APOYOS SOCIALES” POR SU CARÁCTER GENERAL.

PROCESO Y DOCUMENTACION REQUERIDA PARA APOYOS PERSONALES:

- 1).- El solicitante o beneficiario solicita el apoyo por escrito mediante un oficio donde explica la situación que enfrenta y las necesidades que presente, este debe de estar firmado por el mismo y debe ser expuesto ante el Presidente Municipal o en su defecto, con el Secretario del H. Ayuntamiento quienes determinarán si se autoriza la ayuda o no procede, así como el monto económico que recibirá el beneficiario.
- 2).- Enseguida para a la dirección de atención ciudadana con el escrito autorizado determinado el monto y la cantidad aprobada.
- 3).- En la dirección de Atención ciudadana se le realiza un estudio socioeconómico con la finalidad de conocer las carencias y necesidades más a profunda y para saber si la información proporcionada es verídica, ya concluido el estudio, se concluye con un diagnóstico y observaciones que respalden si la ayuda es factible o contraproducente.
- 4).- Una vez realizado el estudio socioeconómico será firmado por el ciudadano solicitante y del responsable de la jefatura de la Dirección de Atención Ciudadana y el Trabajador Social que elaboro el estudio socioeconómico.

“2018, Centenario del Natalicio del Escritor Mexicano y Universal Juan José Arreola”



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DE ARMERIA, COLIMA.

ATENCION CIUDADANA MUNICIPIO DE ARMERIA, COLIMA.



5).- Se hará entrega de la documentación requerida del beneficiario a la dirección de atención ciudadana, que se enlista de la siguiente manera:

- Escrito autorizado y firmado (original)
- Credencial de elector vigente del Solicitante y/o beneficiario (copia)
- CURP (copia)
- Comprobante de domicilio actual vigente (copia)
- Documento que valide y soporte el apoyo requerido por el ciudadano (copia)

6).- En caso de que el apoyo se apara un menor de edad, la documentación requerida por el departamento de atención ciudadana se la siguiente:

- Escrito autorizado y firmado (original y copia)
- Credencial de Elector del solicitante vigente (copia)
- Documento que valide el menor de edad (copia de credencial de estudiante, credencial. De discapacidad, tarjeta del IMSS, tarjeta de vacación, etc.)
- CURP del solicitante
- CURP del beneficiario (copias)
- Comprobante de domicilio actual (copia)
- Documento que valide y soporte el apoyo requerido por el ciudadano (copia)

7).- Cuando se dé el caso de que el apoyo sea solicitado por un ciudadano con discapacidad, la documentación requerida por la dirección de atención ciudadana se la siguiente:

- Escrito autorizado y firmado del solicitante (original y copia)
- Credencial de elector del solicitante y discapacidad en caso de ser mayor de edad (copias)
- Documentación que valide al discapacitado (copia)
- CURP del solicitante y discapacitado (copias)
- Documento que valide el apoyo requerido del ciudadano (copia)

8).- Concluido el trámite de recepción de documentación, la oficina de Atención Ciudadana realiza una orden de pago para oficialía mayor y un recibo de conformidad de entrega del apoyo.

9).- Se entrega la documentación completa a oficialía mayor, y se lleva junto con los documentos un respaldo que se queda en atención ciudadana con la firma, fecha y hora de recibido.

“2018, Centenario del Natalicio del Escritor Mexicano y Universal Juan José Arreola”



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DE ARMERIA, COLIMA.

ATENCION CIUDADANA MUNICIPIO DE ARMERIA, COLIMA.



10).- Esperamos a que oficialía mayor y Tesorería realice los trámites pertinentes, y una vez fincado y autorizado el cheque se hace el llamado a la persona solicitante del apoyo social para que pase por su ayuda a la tesorería con copia de su INE para comprobar que es el beneficiario.

LINEAMIENTOS GENERALES

Los montos máximos a autorizar en este tipo de apoyos para una persona o familia en un solo domicilio, otorgado por una sola vez durante un año calendario.

Para grupos vecinales o grupos vulnerables otorgados por una sola vez durante un año calendario.

Se deberá seguir el procedimiento administrativo para pagos con cheque a favor de los beneficiarios. El presidente Municipal determina si es viable aceptar la solicitud considerando los alcances de apoyo y el sentido positivo que fomenta la buena convivencia de la comunidad.

En los casos mayores de \$1,000.00 (un mil pesos 00/100 m. n.) deberá incluirse los documentos que soporten o validen el apoyo solicitado anexando alguna cotización, factura, oficios verídicos, recetas médicas, actas oficiales, etc.

Los apoyos para grupos deberán contar con la solicitud firmada por un representante acreditado, y con la relación de nombre, firma y domicilio de los integrantes con copia de credencial de elector de cada uno de ellos, con domicilio en el municipio de Armería.

“2018, Centenario del Natalicio del Escritor Mexicano y Universal Juan José Arreola”