




## **ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PORTOVIEJO**

# **INSTRUCTIVO PARA ATENCION CIUDADADANA EN EL AREA DE RECEPCION**

<b>Revisión Preliminar:</b>	<b>Supervisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Secretaría General Director de Desarrollo Institucional y Humano</b>	<b>Director Corporativo de Servicios Institucionales</b>	<b>Alcalde</b>

	DOCUMENTOS NORMATIVOS	COD: INSDDI004	
	"Instructivo para atención ciudadana el área de Recepción " DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO	FECHA: ene-08	
		REV:	PAG:2/9

## **1.- NORMAS GENERALES**

### **1.1 Finalidad.-**

Establecer y normar los procedimientos para brindar información y dar la mejor atención a la ciudadanía en la Sección de Información y Entrega de Documentos en la Recepción del Municipio de Portoviejo en cuanto a las peticiones y gestiones que requieran realizar los ciudadanos con la Municipalidad de Portoviejo, con exclusión de los trámites que se atienden en las siguientes áreas: Catastro, Tesorería, Rentas, Planificación y Revisoría y Control.

### **1.2 Responsables de la ejecución.-**

Recepcionistas del Municipio

### **1.3 Responsables del Control**

Secretaría General

### **1.4 Responsables de la elaboración.-**

Director de Desarrollo Institucional y Humanos

### **1.5 Responsables de la revisión previa.-**

Director de Desarrollo Institucional y Humano  
Secretaría General

### **1.6 Responsables de la supervisión.-**

Director Corporativo de Servicios Institucionales

### **1.7 Aprobación.-**


Alcalde

### **1.8 Responsables de la actualización.-**

Funcionarios responsables de la ejecución, control y elaboración.

### **1.9 Distribución.-**

A todos los funcionarios responsables de la ejecución y control.

	DOCUMENTOS NORMATIVOS	COD: INSDDI004	
	"Instructivo para atención ciudadana el área de Recepción " DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO	FECHA: ene-08	
		REV:	PAG:3/9

## **2.- GENERALIDADES**

En el proceso de atención a la ciudadanía en la Sección de Información e Ingreso de Documentos en la Recepción del Municipio las recepcionistas de la Secretaría General son las encargadas de:

### Información:

Dar información a los ciudadanos acerca de los procedimientos que deben seguir de acuerdo al tipo de trámite que requieran realizar y entregar la lista de requisitos (preimpresión).

### Recepción de Documentos y Estado del Trámite:


Receptar los trámites y la documentación completa requerida para canalizarlos a la Secretaría General para que sigan su curso de atención establecido en los Manuales de Políticas y Procedimientos "Legalización de Terrenos" y "Trámites Generales", e informar acerca del estado de los trámites ingresados previamente por los ciudadanos.

### Citas con la Alcaldía

Coordinar con la Secretaría General para asignar a los ciudadanos la fecha de audiencia con el (la) Sr(a). Alcalde de acuerdo al motivo o asunto a tratarse en la audiencia solicitada y dependiendo de los días de atención establecidos por la Alcaldía.

## **3.- DISPOSICIONES GENERALES**

- 3.1 Se debe hacer énfasis en brindar una excelente atención a la ciudadanía, pues en nuestro trabajo lo que producimos es servicio y nuestro compromiso es brindar un servicio de calidad, dando un trato educado y cortés a los ciudadanos y demostrando buena disposición y conocimiento general para informar sobre los requerimientos ciudadanos.
- 3.2 Velar por que la recepción este siempre presentable y que se cumplan las normas de orden y limpieza, asegurando la presentación adecuada de todos los elementos.
- 3.3 Cuidar de la buena imagen y postura del personal de recepción, pues ellos representan la imagen corporativa ante la ciudadanía.
- 3.4 Mantener los archivos ordenados y cerrados
- 3.5 No abandonar el puesto de trabajo, la recepción siempre debe tener por lo menos una persona de atención al público y un guardia, por lo cual se deben establecer turnos para el almuerzo.
- 3.6 En la puerta de entrada del Municipio siempre debe permanecer un Guardia correctamente uniformado y de pie, el mismo que debe ser conocedor de los trámites y gestiones principales de atención al público para poder direccionar al ciudadano a la dependencia adecuada.
- 3.7 Contar con los suficientes formularios preimpresos para los diferentes tipos de trámite, de forma que se entregue este material al ciudadano sin demora y la atención fluya rápidamente.
- 3.8 El Responsable del Control de este Instructivo deberá pasar por escrito una circular a los Responsables de la Ejecución indicando la obligatoriedad de la

	DOCUMENTOS NORMATIVOS	COD: INSDDI004	
	"Instructivo para atención ciudadana el área de Recepción " DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO	FECHA: ene-08	
		REV:	PAG:4/9

lectura del mismo y en la misma circular receptor la firma de constancia de que se ha leído el documento y se conocen las normas y procedimientos aquí se establecidos para su debido cumplimiento.

- 3.9 El no cumplimiento por parte de los funcionarios involucrados responsables del control y la ejecución, será causal para la observaciones correspondientes como lo disponen las normas pertinentes.
- 3.10 Este Instructivo se encuentra sujeto a la actualización permanente, con el propósito de incluir en él los cambios que se produzcan, como efecto de la actualización de la normatividad y políticas que se emitan o las necesidades administrativas que surjan en el Municipio de Portoviejo.

#### **4. PROCEDIMIENTO**

Cuando un ciudadano ingresa al Municipio debe indicar al guardia administrativo del counter de ingreso el tipo de trámite que va a realizar para que identifique el trámite y direcciona al ciudadano al área específica para su atención. Si se trata de un Trámite de los atendidos en la Sección de Información e Ingreso de Documentos lo direccionará a esa área.


Los trámites que se atienden en la Recepción en la Sección de Información e Ingreso de Documentos son:

- Solicitud de citas con la Alcaldía
- Legalización de terrenos
- Tramites Generales a realizar con la Alcaldía

##### **4.1 Solicitud de citas con la Alcaldía**

4.1.1 Si un ciudadano, empresa o agrupación necesita reservar una cita para su atención con la Alcaldía, la recepcionista de la Sección de Información e Ingreso de Documentos será la encargada de atender su requerimiento identificando el motivo de la audiencia.

- Si se trata de alguna solicitud específica de obra de un ciudadano o agrupación y que requieran atención directa de la Alcaldía, la recepcionista debe requerir una solicitud escrita especificado el pedido, el sector y el teléfono de la persona contacto. Una vez que la recepcionista recibe la solicitud escrita, lo registrará en el formulario "Registro de Alcaldía" (FORMA 3) y entregará al final del día junto con los trámites generales a la Secretaria de la Alcaldía para que coordine la fecha de la visita del Sr.(a) Alcalde al sector y llame a informar al contacto el día de la visita.
- Si el motivo de la cita solicitada requiere de la atención personalizada del Sr.(a) Alcalde, la Recepción coordinará vía telefónica con la Secretaria de Alcaldía o si el caso lo requiere lo transferirá dicha Secretaría para definir la fecha y hora de audiencia.
- Una vez que la Secretaría de Alcaldía ha coordinado y fijado la fecha con la Alcaldía para las Audiencias e informado a los solicitantes sobre la fecha de

	DOCUMENTOS NORMATIVOS	COD: INSDDI004	
	"Instructivo para atención ciudadana el área de Recepción " DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO	FECHA: ene-08	
		REV:	PAG:5/9

atención, deberá informar con un día de anticipación vía correo electrónico o por escrito a las Recepcionistas dicho particular para que cuando vengan las personas que tienen audiencia con el Alcalde o su delegado puedan las recepcionistas informar e indicar el lugar donde se va a realizar dicha Audiencia (Ejm: Salón de la Ciudad) y direccionarlas.

#### **4.2 Legalización de Terrenos y Trámites Generales**


**Legalización de terrenos** : Este trámite lo realizan los ciudadanos que se encuentran en posesión de un terreno que pertenece al Municipio, por lo cual no tienen su respectiva escritura y desean legalizar la tenencia del terreno. Los requisitos que los ciudadanos deben presentar en original y tres copias son (Original Secretaría, copias para Avaluos y Catastros, Trabajo Social y Planificación):

1. Formulario de Solicitud de Legalización de Terrenos
2. Copia de la Cédula de ciudadanía
3. Copia del certificado de votación actualizado
4. Declaración Juramentada que acredite la no existencia de escritura sobre el inmueble y la posesión pacífica e ininterrumpida, del bien inmueble mostrenco por más de cinco años. Esta condición también puede ser establecida, de ser el caso, mediante certificado extendido por el comité de mejoras u organización respectiva.
5. Certificado de no adeudar a la Municipalidad (SOLVENCIA MUNICIPAL);
6. Certificado del Registrador de la Propiedad (Bienes Raíces);
7. Croquis de la ubicación exacta del terreno

**Trámites generales con la Alcaldía:** Son las solicitudes de obras o peticiones en general que se hacen a la Alcaldía, las mismas que se presentarán en solicitud dirigida al Sr(a) Alcalde. Los requisitos que los solicitantes deben presentar dependerán del tipo de trámite. A continuación se detallan algunos de los trámites generales que se atienden:

- Peticiones de los ciudadanos (Obras, colaboraciones, ayudas, etc)
- Tramites de pago de planillas de obras
- Trámites de recepción de obras
- Pago de Facturas
- Trámites Internos
- Trámites de Plan Popular de Obras
- Orden de pago
- Certificaciones
- Denuncias (aquí e requiere de copia de documentos personales)

4.2.1 Si un ciudadano va a iniciar un trámite la recepcionista de la sección de "Información e Ingreso de Documentos de la Recepción" deberá asesorar a los ciudadanos, para que realicen la solicitud correspondiente e informar si requieren algún requisito adicional. En el caso de los trámites de "Legalización

	DOCUMENTOS NORMATIVOS	COD: INSDDI004	
	"Instructivo para atención ciudadana el área de Recepción " DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO	FECHA: ene-08	
		REV:	PAG:6/9

de Terrenos” se entregará la lista (preimpresa) de los requisitos solicitados, así como el formulario “Legalización de Terreno”.

- 4.2.2 Una vez que el ciudadano se acerca con el Formulario de Legalización de Terrenos o las solicitudes de los trámites generales con sus respectivos requisitos según el caso, la recepcionista deberá aceptar y verificar que se adjunten todos los requisitos solicitados.
- 4.2.3 A continuación la recepcionista debe Ingresar en el Sistema Aclient los datos del solicitante del trámite y generar el control de comunicación. El sistema emite automáticamente el documento “**General de Trámites**” que es el documento que se le entrega al ciudadano como constancia o registro de la recepción y con este comprobante puede acercarse posteriormente a realizar las consultas del estado de su trámite.
- 4.2.4 Al final del día la recepcionista debe generar dos copias del reporte diario “**Registro de Alcaldía**” que contiene los trámites ingresados y enviarlo junto con los formularios de legalización y sus requisitos completos y las solicitudes recibidas en el día a la Secretaría General aceptando en una copia del “**Registro de Alcaldía**” la firma de conformidad de recepción del reporte y la documentación.
- 4.2.5 La recepcionista debe archivar el reporte diario “**Registro de Alcaldía**”.
- 4.2.6 Cuando un ciudadano necesita saber del estado del trámite previamente ingresado la recepcionista debe Informar verificando la información del Sistema Aclient y si el caso lo requiere la recepcionista deberá confirmar telefónicamente en la dependencia en la que se encuentre el trámite y su estado, a fin de constatar plazos de atención, hacer seguimiento y proveer una información efectiva al ciudadano, para evitar tenga que ingresar a las dependencias a realizar su propio seguimiento.

## 5. FORMULARIOS


Para la implementación del presente procedimiento, se utilizarán los siguientes formularios, que se presentan como anexo en el presente documento:

Forma 1: FRMRCP001 “**Formulario de Legalización de Terrenos**”

Forma 2: “**General de Trámites**”, “Comprobante del ciudadano de la entrega del su trámite ya sea trámite general o legalización de terrenos”.

Forma 3: “**Registro de Alcaldía**”, “ Registro de los trámites ciudadanos ingresados en el día”




	DOCUMENTOS NORMATIVOS	COD: INSDDI004	
	"Instructivo para atención ciudadana el área de Recepción " DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO	FECHA: ene-08	
		REV:	PAG:8/9

## FORMA N.2

	
<b>TRAMITE NUMERO:</b>	<b>4538</b>
<b>Fecha de Inicio:</b>	
<b>Razón Social:</b>	
<b>Solicitante:</b>	
<b>Id Beneficiario:</b>	
<b>Asunto:</b>	
<b>Tiempo de Atención:</b>	
<b>Estado:</b>	
<b>Fecha de Emisión:</b>	



	DOCUMENTOS NORMATIVOS		COD: INSDDI004	
	"Instructivo para atención ciudadana el área de Recepción "		FECHA: ene-08	
			REV:	PAG:9/9
DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO				

## FORMA N.3

<i>Registro de Alcaldia del 08-08-2007</i>				
Tramite Numero	Memo	Persona o Entidad	Objetivo de la Comunicacion	Viene Sumillado
4481	0	ING.JOSE ROMAN Z (JEFE DE PROVEEDURIA)	ENTREGA DE HOJA DE CONTROL DE TRAMITES INTERNOS. MEMO No 1432-1447-1448-1449-1450-1457.	
4482	1459	ING.JOSE ROMAN Z (JEFE DE PROVEEDURIA)	SOLICITA PAGO A FAVOR DE GALARZA GOMEZ RAUL ENRRIQUE POPR ADQUISICION DE COMBUSTIBLES UTILIZADOS PARA VEHICULOS DE LA INSTITUCION.	
4483	1424	ING.JOSE ROMAN Z (JEFE DE PROVEEDURIA)	GALARZA GOMEZ RAUL ENRRIQUE POR ADQUISICION DE COMBUSTIBLE DE MAJINARIA QUE SE ENCUENTRAN BAJO ( CONV. DEL MOP)	
4484	1438	ING.JOSE ROMAN Z (JEFE DE PROVEEDURIA)	CERTIFICACION A FAVOR DE VEHICULOS S.A LAVEHISA PARA EL PAGO DE LAVADA Y ENGRASADA UTILIZADA POR MOTONIBELADORA CHAMPION 720.	
4488	1431	AZUCENA PALACIOS (DIR.DE DES. INST.HUMANO}}	SOLICITA CREACION DE CAJA CHICA POR UN MONTO DE &150,=	
4492	1316	AZUCENA PALACIOS (DIR.DE DES. INST.HUMANO}}	AYUDA DE SEMINARIO CURSOS Y OTROS EVENTOS DEL SINDICATO TRABAJADORES Y ANEXOS A LOS SRA LIA AVILA ,MONICA MACIAS Y GLORIA ALARCON	
4493	1.3017E+12	SRA.MARIA GARCIA VELEZ	SOLICITAN DISTRIBUCION DE PERIODICO MUNICIPAL TODOS POR PORTOVIEJO.	