H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE NARANJOS AMATLAN, VER.

Dirección de Desarrollo Económico

MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS AL PÚBLICO

C. RICARDO ROCAFUERTE QUIROZ
DIRECTOR DE DESARROLLO ECONÓMICO DEL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS AMATLAN

1. MARCO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 8° (Derecho de petición).
- Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Veracruz: Atribuciones en materia de comercio, industria y desarrollo económico.
- Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave: simplificación de trámites y servicios.

2. OBJETIVO GENERAL

Garantizar una atención ciudadana **eficiente y transparente** que impulse la competitividad y el comercio local, reduciendo los tiempos de espera y facilitando el cumplimiento de trámites.

3. PRINCIPIOS BÁSICOS DE ATENCIÓN (VALORES DE SERVICIO)

- **Inclusión:** Atender a todos por igual, sin distinción de género, origen, edad o condición social.
- **Agilidad:** Eliminar la burocracia innecesaria; resolver dudas al primer contacto.
- **Transparencia:** Cero tolerancia a la corrupción; toda la información de costos y requisitos es pública.
- **Amabilidad:** Escucha activa, tono de voz adecuado y lenguaje sencillo (no técnico).

4. PROTOCOLO DE INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO

A. Atención Presencial (Oficina)

1. **Contacto Visual y Saludo:** Recibir al ciudadano con una sonrisa y la frase fija: *"Buenos días/tardes, bienvenido a la Dirección de Desarrollo Económico, ¿en qué le puedo servir?"*
2. **Identificación de Necesidad:** Escuchar sin interrumpir para determinar si busca un trámite, asesoría, queja o vinculación laboral.
3. **Gestión de Espera:** Si el funcionario está ocupado, ofrecer un asiento y estimar el tiempo de espera (ej. *"Permítame cinco minutos y enseguida le atiendo"*).
4. **Despedida:** Validar si se resolvió la duda y cerrar con: *"¿Hay algo más en lo que pueda ayudarle? Que tenga un excelente día"*.

B. Atención Digital

- **Atención Digital (Correo):** Responder en un plazo máximo de **24 horas hábiles** usando un lenguaje formal, claro y con ortografía clara.

5. CATÁLOGO DE SERVICIOS Y TRÁMITES PRINCIPALES

A continuación, se detallan los servicios que opera esta Dirección:

Servicio / Trámite	Requisitos Básicos	Tiempo de Respuesta	Costo
Atención a MIPYMES	Carácter informativo	Inmediata	Gratuito
Gestionar capacitaciones	Oficio de solicitud, RFC, INE, comprobante de domicilio	Inmediato (registro)	Gratuito
Gestionar proyectos de Desarrollo Social	Diseño y justificación técnica	Indefinido	Variable
Bolsa Municipal de Empleo	Solicitud de empleo o CV, INE, CURP.	Inmediato (registro)	Gratuito
Asesoría para Proyectos y Emprendedores	Idea de negocio o proyecto estructurado.	Inmediato	Gratuito

ATENTAMENTE

_____

C. RICARDO ROCAFUERTE QUIROZ

DIRECTOR DE DESARROLLO ECONÓMICO DEL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS AMATLAN