MANUAL DE SERVICIOS AL PÚBLICO DIRECCIÓN DE FOMENTO AGROPECUARIO H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS AMATLÁN, VERACRUZ

Administración Municipal 2026–2029

I. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Fomento Agropecuario del H. Ayuntamiento de Naranjos Amatlán tiene como propósito brindar atención eficiente, transparente, oportuna y de calidad a las y los productores agropecuarios, organizaciones rurales y ciudadanía en general, promoviendo el desarrollo integral y sustentable del sector primario del municipio.

El presente Manual de Servicios al Público constituye un instrumento administrativo que establece los lineamientos, criterios y protocolos de atención que deberán observar las personas servidoras públicas adscritas a la Dirección de Fomento Agropecuario, dependiente de la Tercera Regiduría, con el propósito de garantizar una atención institucional basada en los principios de legalidad, honestidad, responsabilidad, equidad y servicio.

Asimismo, este manual fortalece la calidad en la prestación de los servicios públicos, fomenta una cultura de atención ciudadana y contribuye al cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Municipal de Desarrollo 2026–2029, privilegiando el respeto a los derechos de la ciudadanía y el fortalecimiento del sector agropecuario del municipio.

OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos, procedimientos y protocolos que regulen la atención y prestación de los servicios que brinda la Dirección de Fomento Agropecuario, con la finalidad de proporcionar una atención eficiente, transparente, humanista y de calidad a las personas productoras agropecuarias y a la ciudadanía en general.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las disposiciones contenidas en el presente Manual son de observancia obligatoria para todas las personas servidoras públicas adscritas a la Dirección de Fomento Agropecuario del H. Ayuntamiento de Naranjos Amatlán, incluyendo al personal administrativo.

Su aplicación comprende todas las actividades relacionadas con:

- Atención ciudadana.
- Recepción de solicitudes.
- Gestión de programas agropecuarios.
- Asesoría técnica.
- Integración de expedientes.

- Seguimiento de apoyos gubernamentales.
- Atención a productores agrícolas, ganaderos, apícolas y acuícolas.
- Coordinación con dependencias de los tres órdenes de gobierno.

ENFOQUE DEL SERVICIO

La atención brindada por la Dirección de Fomento Agropecuario deberá orientarse bajo un modelo de servicio público centrado en las necesidades de la ciudadanía, procurando siempre soluciones oportunas, objetivas y eficientes.

Para ello, el personal deberá observar los siguientes principios:

- Escuchar de manera atenta las necesidades y planteamientos de cada productor o ciudadano.
- Brindar información clara, precisa, veraz y comprensible.
- Proporcionar orientación técnica adecuada conforme a la normatividad vigente.
- Mantener una actitud de respeto, cordialidad, empatía y disposición de servicio.
- Dar seguimiento oportuno a las solicitudes hasta su conclusión.
- Gestionar, dentro de las atribuciones de la Dirección, alternativas de solución a las problemáticas planteadas.
- Promover el acceso equitativo a los programas y servicios gubernamentales.
- Salvaguardar la confidencialidad de la información proporcionada por los usuarios.
- Fomentar el desarrollo sustentable del sector agropecuario mediante una atención profesional y cercana.

IMAGEN INSTITUCIONAL

Con el propósito de fortalecer la confianza ciudadana y proyectar una imagen profesional del Gobierno Municipal, el personal deberá observar las siguientes disposiciones:

- Portar uniforme institucional cuando sea proporcionado por el Ayuntamiento.
- En caso de no contar con uniforme, vestir de manera formal, limpia y adecuada para el desempeño de sus funciones.
- Portar en todo momento gafete oficial de identificación visible.
- Mantener una presentación personal limpia y ordenada.
- En el caso del personal masculino, el cabello deberá mantenerse limpio, peinado y de apariencia profesional.

- En el caso del personal femenino, el maquillaje, accesorios y peinado deberán conservar una imagen institucional discreta y profesional.
- Mantener ordenadas las áreas de trabajo para brindar una adecuada atención al público.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Organigrama Oficial de la Dirección de Fomento Agropecuario.



PROCEDIMIENTO GENERAL DE ATENCIÓN

Toda solicitud presentada ante la Dirección de Fomento Agropecuario deberá atenderse conforme al siguiente procedimiento:

1. Recepción de la solicitud

El ciudadano podrá presentar:

- Oficio.
- Escrito libre.
- Formato institucional.
- Solicitud verbal cuando la naturaleza del trámite lo permita.

En todos los casos se brindará orientación para integrar correctamente la documentación correspondiente.

2. Registro de la solicitud

El personal registrará la petición en los controles administrativos correspondientes e integrará, en su caso, el expediente respectivo.

3. Revisión de requisitos

Se verificará que la documentación presentada sea suficiente para iniciar el trámite correspondiente.

Cuando exista documentación faltante, se informará al ciudadano de manera clara y respetuosa.

4. Canalización

Cuando la solicitud corresponda a otra dependencia municipal, estatal o federal, se orientará al ciudadano y, cuando sea posible, se realizará la gestión institucional correspondiente.

5. Seguimiento

La Dirección dará seguimiento a cada solicitud hasta su conclusión, manteniendo comunicación con el ciudadano sobre el avance del trámite.

HORARIO DE ATENCIÓN

La Dirección de Fomento Agropecuario brindará atención al público en el siguiente horario:

Lunes a Viernes 08:00 a 16:00 horas

II. PROTOCOLO DE ATENCIÓN

Solicitud de Servicios

La Dirección de Fomento Agropecuario proporciona, entre otros, los siguientes servicios:

- Recepción de solicitudes de apoyo agropecuario.
- Gestión de programas estatales y federales.
- Integración de expedientes.
- Asesoría técnica agrícola y pecuaria.
- Orientación para campañas zoosanitarias.
- Apoyo en programas de reforestación.
- Capacitación y asistencia técnica.
- Canalización ante SEDARPA, SADER, SENASICA, CONAFOR y demás instituciones competentes.
- Atención a organizaciones rurales y productores del municipio.

Protocolo para la Atención al Usuario

Todo servidor público deberá observar el siguiente protocolo:

1. Saludar cordialmente al ciudadano con un "Buenos días", "Buenas tardes" o "Buenas noches", según corresponda.
2. Presentarse indicando su nombre y cargo cuando sea necesario.
3. Escuchar atentamente la solicitud sin interrupciones.
4. Mostrar interés genuino por resolver la problemática planteada.
5. Brindar información clara, objetiva y fundamentada.
6. Utilizar en todo momento un lenguaje respetuoso, incluyente y profesional.
7. Evitar discusiones, confrontaciones o expresiones inapropiadas.
8. Explicar los requisitos y tiempos aproximados de respuesta.
9. Registrar adecuadamente la solicitud.

10. Dar seguimiento hasta la conclusión del trámite.
11. Despedirse cordialmente agradeciendo la confianza depositada en la institución.

Atención a Usuarios con Necesidades Específicas

La Dirección brindará atención prioritaria y preferente a:

- Personas adultas mayores.
- Personas con discapacidad.
- Mujeres embarazadas.
- Personas pertenecientes a pueblos y comunidades indígenas.
- Personas en condición de vulnerabilidad.
- Productores provenientes de comunidades rurales alejadas.

En estos casos se procurará agilizar la atención, facilitar la orientación y brindar apoyo durante todo el proceso del trámite.

Compromiso Institucional

La Dirección de Fomento Agropecuario del H. Ayuntamiento de Naranjos Amatlán reafirma su compromiso de trabajar con honestidad, responsabilidad, equidad y vocación de servicio, promoviendo el desarrollo sustentable del sector agropecuario mediante una atención ciudadana eficiente, transparente y de calidad.

En congruencia con la misión y visión institucionales, el personal de esta Dirección orientará sus acciones al fortalecimiento de las actividades agrícolas, ganaderas, acuícolas y apícolas del municipio, impulsando la gestión de programas, la capacitación, la asistencia técnica y la coordinación con los distintos órdenes de gobierno, contribuyendo así al bienestar de las familias del medio rural y al desarrollo económico de Naranjos Amatlán.

ATENTAMENTE

ING. JOSÉ MANUEL SORIA BENÍTEZ

Director De Fomento Agropecuario

Del H. Ayuntamiento De Naranjos Amatlán, Veracruz.