

Manual de Organización Dirección de Atención Ciudadana

Fecha:

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE Y FIRMA	PROFR. REYES CARRERA CEFERINO		
PUESTO	DIRECTOR DE ATENCIÓN CIUDADANA		

Índice

I. Introducción.....	3
II. Objetivo del manual.....	4
III. Fundamento Legal.....	5
IV. Antecedentes históricos.....	6
V. Misión.....	7
VI. Visión.....	7
VII. Valores.....	7
VIII. Objetivo General.....	8
IX. Objetivo Especifico.....	8
X. Directorio de Funcionarios.....	9
XI. Estructura Orgánica.....	10
XII. Organigrama.....	11
XIII. Atribuciones.....	12
XIV. Perfil de puestos.....	16

I. Introducción

El presente Manual de Organización del H. Ayuntamiento de Centro, tiene como propósito dar a conocer las funciones, líneas de mando, de comunicación y la estructura del Administración Pública Municipal.

Este documento es de observancia general, como instrumento de información y consulta, en todas las áreas que conforman este H. Ayuntamiento.

El manual está dirigido fundamentalmente al personal que labora en la Dirección de Atención Ciudadana, con la finalidad de coadyuvar a su integración, a conocer y establecer un compromiso con los objetivos de su área. También es un medio para familiarizarse con la estructura orgánica y con los diferentes niveles jerárquicos que conforman esta Unidad Administrativa.

II. Objetivo del manual

Su consulta permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada uno de los diferentes puestos que existen y evitar la duplicidad de funciones; conocer las líneas de comunicación y de mando; promover la adecuada selección de personal y proporcionar los elementos para alcanzar la excelencia en el desarrollo de sus funciones; elementos indispensables que le permitirán visualizar el contexto que regirá su actuación y la de sus compañeros en el logro de los objetivos que le señala la alta dirección.

Por ser un documento de consulta frecuente, este manual deberá ser actualizado cada año, o en su caso, cuando se pretenda realizar algún cambio o modificación orgánica y/o funcional al interior de la organización.

Toda propuesta de cambio o modificación orgánica y/o funcional deberá ser remitida a la Coordinación de Modernización e Innovación Municipal, para revisión, análisis, evaluación y emisión de propuestas idóneas.

Por lo que cada una de las áreas que integran la Administración Pública Municipal, deberán aportar a la misma la información necesaria para este propósito.

III. Fundamento Legal

La Dirección de Atención Ciudadana se encuentra sustentada en el siguiente marco normativo:

- ✓ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. D.O. 05-II-1917 y sus Reformas.
- ✓ Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tabasco. P.O. 5-IV-1919 y sus Reformas.
- ✓ Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco

Reglamentos:

- ✓ Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal
- ✓ Reglamentos Municipales.
- ✓ Reglamento del Régimen de Participación Ciudadana del Municipio de Centro.

IV. Antecedentes históricos

De acuerdo al Órgano de Difusión oficial del gobierno Constitucional del Estado Libre y Soberano de Tabasco, el 13 de diciembre del año de 2006, fue publicado en el Periódico Oficial Suplemento 6706 B en el Decreto 176, según la Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco declara la Dirección de Atención Ciudadana como órgano de la Administración Municipal.

V. Misión

Fungir como enlace con la Población del Municipio de Centro para encauzar la demanda social y proporcionar información a la Administración Pública para programar el gasto en donde realmente se necesite buscando el beneficio común.

VI. Visión

Ser un Gobierno Innovador incluyente y equitativo que propicie la organización y la participación de la sociedad para construir todos un municipio con mejores servicios y más calidad.

A través de las organizaciones sociales y ciudadanas en colonias, fraccionamientos, poblados, villas y rancherías.

VII. Valores

- ✓ Honestidad
- ✓ Orden
- ✓ Eficiencia
- ✓ Transparencia

VIII. Objetivo General

Establecer las bases que deberán observarse en las distintas áreas de la Dirección de Atención Ciudadana referente a su funcionalidad, organización y descripciones de puestos.

Proporcionar la información a las áreas que conforman la Unidad Administrativa con el fin de dar a conocer la forma de organización, funciones y niveles de responsabilidad de cada área.

IX. Objetivo Especifico

Brindar una mejor atención a la ciudadanía del Municipio del Centro tramitando y gestionando las peticiones de estos; para trabajar de manera conjunta a través de programas de participación ciudadana.

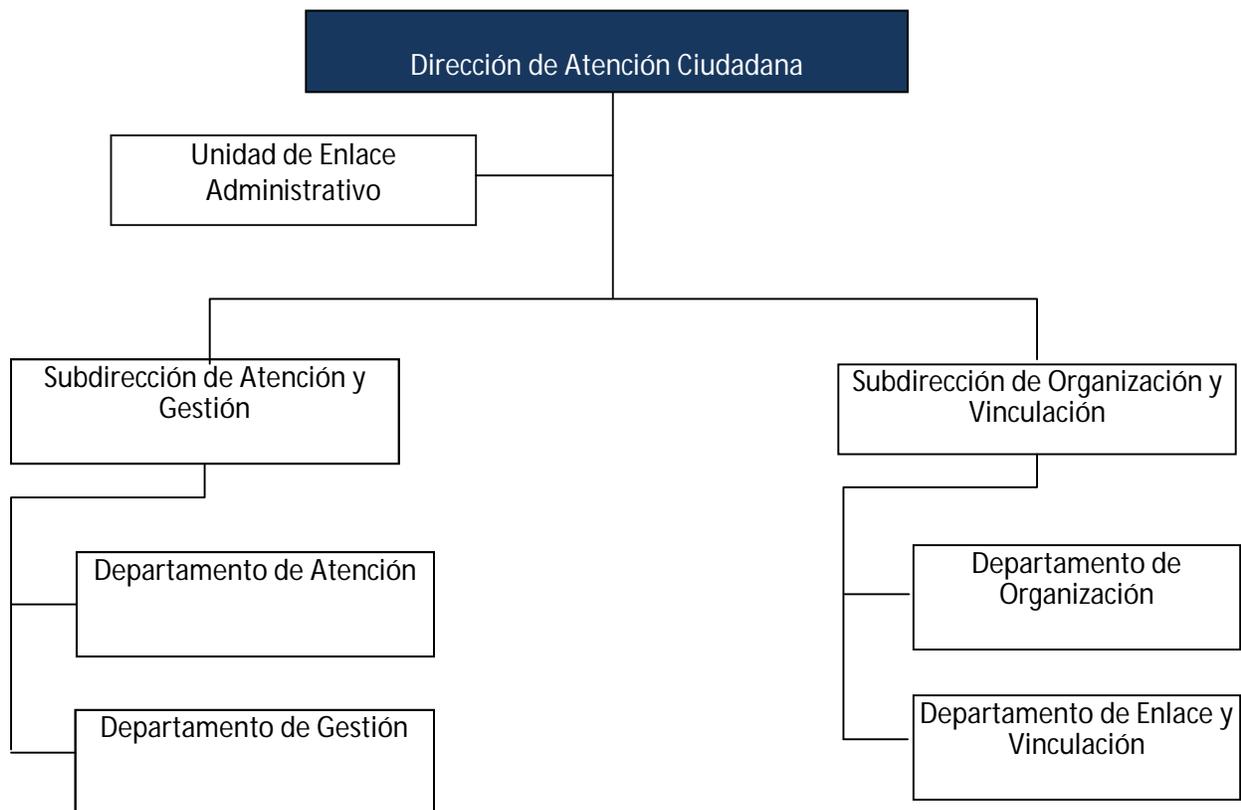
X. Directorio de Funcionarios

Foto	Nombre	Cargo	Correo Institucional	Teléfono / Extensión
	Mtro. Reyes Carrera Ceferino	Director de Atención Ciudadana	reyescarrera@villahermosa.gob.mx	3 10 32 32 Ext. 2224
	Lic. María Dolores Gutiérrez Ferrer	Unidad de Enlace Administrativa	gdoloresguitierrez@villahermosa.gob.mx	3 10 32 32 Ext. 2224
	Lic. Juan Pablo de la Fuente Utrilla	Subdirección de Organización y Vinculación	juandelafuente@villahermosa.gob.mx	3 10 32 32 Ext. 2224
		Subdirección de Atención y Gestión		
	Lic. Jorge Ferrer Aguilar	Departamento de Organización	jorgeferrer@villahermosa.gob.mx	3 10 32 32 Ext. 2224
	Lic. Clara Maritza de la Cruz Frías	Departamento de Gestión	claradelacruz@villahermosa.gob.mx 2	3 10 32 32 Ext. 2224
	Lic. María del Rosario Rodríguez Macías	Departamento de Enlace y Vinculación	mariarodriguez@villahermosa.gob.mx	3 10 32 32 Ext. 2224
	Lic. Helena de los Ángeles Asencio Santos	Departamento de Atención	helenaasencio@villahermosa.gob.mx	3 10 32 32 Ext. 2224

XI. Estructura Orgánica

- 1.0 Dirección de Atención Ciudadana**
- 2.0 Unidad de Enlace Administrativa**
- 3.0 Subdirección de Organización y Vinculación**
 - 3.1 Departamento de Organización**
 - 3.2 Departamento de Enlace y Vinculación**
- 4.0 Subdirección de Atención y Gestión**
 - 4.1 Departamento de Atención**
 - 4.2 Departamento de Gestión**

XII. Organigrama



XIII. Atribuciones

De la Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco Capítulo XI De la Dirección Atención Ciudadana

ARTÍCULO 221.- A la Dirección de Atención Ciudadana corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

I. Elaborar el programa para la integración de las organizaciones de participación ciudadana y participar en el proceso respectivo;

II. Diseñar y mantener actualizado el directorio de organizaciones sociales en el Municipio;

III. Elaborar y proponer al Presidente Municipal, la convocatoria para llevar a cabo los procesos de integración de las organizaciones de participación ciudadana;

IV. Coordinar el proceso de selección y elección de representantes de organizaciones ciudadanas;

V. Recepcionar los planteamientos y propuestas de representantes de organizaciones, relativas a su participación en la elaboración o modificación, en su caso, del Plan Municipal de Desarrollo y los programas sectoriales que de él se deriven;

VI. Supervisar las actividades de las organizaciones de participación ciudadana y vigilar el correcto destino de los fondos que administren, e informar periódicamente al Ayuntamiento;

VII. Evaluar el desempeño de los representantes de organizaciones de participación ciudadana, y turnar al Cabildo las propuestas de sustitución de representantes que presenten los integrantes de las mismas;

VIII. Elaborar, proponer y ejecutar programas para atender la demanda y gestión de las organizaciones sociales;

IX. Formular propuestas de normas internas y reglamentos para el buen funcionamiento de las organizaciones ciudadanas; y

X. Las demás que le otorguen las leyes o le confiera al Cabildo.

ARTÍCULO 222.- Para el ejercicio de sus funciones, la Dirección de Atención Ciudadana, contará con la siguiente estructura orgánica:

- a. Subdirección de Atención Ciudadana.
- b. Subdirección de Organización y Participación Ciudadana.
- c. Subdirección de Apoyo y Gestión.
- d. Unidad de Enlace Administrativo.

ARTÍCULO 223.- El Subdirector de Atención Ciudadana, tendrá las siguientes facultades y obligaciones:

I. Captar, clasificar y canalizar la problemática planteada en las reuniones regionales de los órganos de participación ciudadana;

II. Coadyuvar con el Director en la supervisión de las actividades de las organizaciones de participación ciudadana;

III. Gestionar ante la autoridad competente las demandas planteadas por las organizaciones ciudadanas

IV. Auxiliar al Director en la elaboración de los programas para atender la demanda y gestión de las organizaciones sociales, en coordinación con la Subdirección de Apoyo y Gestión;

V. Dar seguimiento y respuesta en forma oportuna a las solicitudes que las organizaciones sociales y de participación ciudadana formulen ante al Dirección;

VI. Evaluar trimestralmente los objetivos y las metas de los diferentes programas que desarrolla la Dirección y el desempeño de las áreas operativas de manera permanente;

VII. Crear instrumentos prácticos de evaluación;

VIII. Organizar y conducir la demanda y gestión emanada de las organizaciones sociales y ciudadanas; y

IX. Las demás que le establezca el presente Reglamento o le asigne el Director.

ARTÍCULO 224.- Para el adecuado ejercicio de sus atribuciones la Subdirección de Atención Ciudadana contará con los siguientes Departamentos:

- a. Departamento de Informática.
- b. Departamento de Evaluación y Seguimiento.

ARTÍCULO 225.- El Subdirector de Organización y Participación Ciudadana, tendrá las siguientes facultades y obligaciones:

- I. Proponer y operar el Sistema Municipal de Organización y Participación Ciudadana;
- II. Organizar a la ciudadanía de acuerdo a las figuras reglamentadas en el ámbito municipal, para su participación en las labores gubernamentales y de desarrollo;
- III. Elaborar y proponer los mecanismos de concertación con las organizaciones de participación ciudadana;
- IV. Fomentar la participación organizada de la población;
- V. Mantener actualizada la estructura social del Municipio, de manera permanente y participar en la renovación de liderazgos y representaciones comunitarias en las formas ciudadanas de participación;
- VI. Evaluar permanentemente la funcionalidad y establecer relaciones con aquellas entidades que tengan que ver con actuación social;
- VII. Coadyuvar con el Director en la organización del proceso democrático para la conformación de las juntas, consejos, comités, y demás organizaciones de participación ciudadana previstas;
- VIII. Preparar cada tres meses la visita directa del Presidente Municipal en cada uno de los sectores de la población, para propiciar el encuentro directo con los ciudadanos; y
- IX. Las demás que le establezca el Presente Reglamento o le asigne el Director.

ARTÍCULO 226.- Para el adecuado ejercicio de sus funciones la Subdirección de Organización y Participación Ciudadana, contará con los siguientes Departamentos:

- c. Departamento de Vinculación y Enlace.
- d. Departamento Operativo.

ARTÍCULO 227.- Corresponde al Subdirector de Apoyo y Gestión, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I. Coadyuvar con el Director en la recepción de la demanda ciudadana y darle el trámite correspondiente;

II. Dar cumplimiento oportuno a la entrega de apoyos sociales y donativos autorizados por el Presidente Municipal;

III. Llevar un registro sistematizado de la demanda ciudadana y presentar oportunamente informes al Director;

IV. Elaborar y proponer programas de beneficio social y de atención de la demanda ciudadana;

V. Coordinar sus funciones con unidades administrativas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia;

VI. Analizar y emitir opinión respecto a la elaboración de programas de beneficio social;

VII. Gestionar ante instancias municipales y estatales, cuando así corresponda, los diversos asuntos que le sean turnados;

VIII. Las demás que le atribuya el presente ordenamiento o el Ayuntamiento.

ARTÍCULO 228.- Para el adecuado ejercicio de sus atribuciones, el Subdirector de Apoyo y Gestión, contará con los siguientes departamentos:

a. Departamento de Captura y Seguimiento.

b. Departamento de Respuesta Ciudadana.

ARTÍCULO 229.- El Subdirector Administrativo ejercerá las atribuciones establecidas en el artículo 48 del presente Regla

XIV. Perfil de puestos

I.- Descripción del Puesto

Puesto:	Director	
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana	
Reporta a:	Presidente Municipal	
Supervisa a:	Subdirección de Atención y Gestión y Subdirección de Organización y Vinculación	
Interacciones Internas		
Con:	Para:	
Con todas las áreas del H. Ayuntamiento	Planificar de manera estratégica los trabajos que se llevaran a cabo en las subdirecciones y mantenerse al tanto del desempeño de la Dirección.	
Interacciones Externas		
Con:	Para:	
Gobierno Federal	Coordinarse para las diversas actividades que se vayan a realizar o realizar las gestiones pertinentes según sea necesario.	
Gobierno Estatal		
Jefes de Manzana		

II.- Descripción de las Funciones del Puesto

Descripción Genérica
<ul style="list-style-type: none"> ○ Coordinar con Instituciones Federales, Estatales Municipales los convenios de coordinación para la ejecución de Programas Sociales. ○ Coordinar las funciones y el ejercicio de las áreas a su cargo, asegurando la armonía e interrelación de los mismos en el cumplimiento de las políticas del H. Ayuntamiento. ○ Proponer el Programa para la Integración de las Organizaciones de Participación Ciudadana y Participar en el proceso respectivo.
Descripción Específica
<ul style="list-style-type: none"> ○ Diseñar y mantener actualizado el Directorio de las Organizaciones Sociales en el Municipio; ○ Elaborar y proponer al Presidente Municipal, la convocatoria para llevar a cabo los procesos de Integración de las Organizaciones de Participaciones Ciudadanas. ○ Recepcionar los planteamientos y propuestas de representantes de organizaciones, relativas a su participación en la elaboración o modificación, en su caso, del Plan Municipal de Desarrollo y los Programas Sectoriales que de él se deriven.

III.- Perfil del Responsable del Puesto

Perfil del Puesto	
Nivel Académico:	Profesionista, Lic. Ciencias Políticas, Lic. Ciencias de la Educación, Lic. Administración Pública, Lic. Sociología
Experiencia:	5 años mínimos, en cargos públicos.
Conocimientos:	Administración Pública, Política Social, Gestión Institucional, Ciencias Sociales, Normatividad, Planeación, Relaciones Humanas y la Estructura y Funcionamiento de la Administración Pública Municipal.
Aptitud para Ocupar el Puesto:	Capacidad de negociación, toma de decisiones, planeación, capacidad analítica y de síntesis, resolución de problemas, enfoque en resultados, propositivo y facilidad de palabra.

I.- Descripción del Puesto

Puesto:	Unidad de Enlace Administrativo	
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana	
Reporta a:	Director	
Supervisa a:	Auxiliar Administrativo	
Interacciones Internas		
Con:	Para:	
Dirección Programación	Control de presupuesto, entrega de avances físicos y financieros, compras y tramites con respecto al personal de la Dirección.	
Contraloría		
Administración		
Interacciones Externas		
Con:	Para:	
Proveedores	Solicitar cotizaciones para poder llevar el control del presupuesto.	

II.- Descripción de las Funciones del Puesto

Descripción Genérica
<ul style="list-style-type: none"> ○ Coordinar las actividades que requieren de su participación con las demás Subdirecciones de la DAC. ○ Coordinar eficientemente los Recursos Financieros para garantizar la fluidez oportuna de los mismos hacia los programas de la Dirección. Subdirecciones de la DAC. ○ Acordar con el Director todos aquellos asuntos que sean de su competencia. ○ Asumir la responsabilidad en el cumplimiento de los objetivos de la Subdirección a su cargo.

Descripción Específica
<ul style="list-style-type: none"> ○ Autorizar las solicitudes de abastecimiento de las diferentes áreas para que sean surtidas con el objeto de que estas puedan operar correctamente. ○ Cumplir y hacer cumplir las disposiciones reglamentarias que establece el H. Ayuntamiento. ○ Solicitar reparación y chequeo de las condiciones de mobiliario asignados. ○ Realizar inspecciones y estudio socioeconómico para la entrega de apoyos.

III.- Perfil del Responsable del Puesto

Perfil del Puesto	
Nivel Académico:	Profesionista, Lic. Relaciones Comerciales, Lic. Administración Financiera, Lic. Administración de Empresas.
Experiencia:	5 años mínimos, en cargos públicos.
Conocimientos:	Administración Pública, Gestión Institucional, Normatividad, Planeación,

	Ciencias Económicas-Administrativas, Informática, Relaciones Humanas, Estructura y Funcionamiento de la Administración Pública Municipal.
Aptitud para Ocupar el Puesto:	Capacidad de planeación estratégica, Capacidad de negociación, toma de decisiones, análisis de problemas, control administrativo, enfoque en resultados y buen trato.

I.- Descripción del Puesto

Puesto:	Subdirección de Organización y Vinculación	
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana	
Reporta a:	Director	
Supervisa a:	Departamento de Organización y Departamento de Enlace y Vinculación	
Interacciones Internas		
Con:	Para:	
Dirección de Atención Ciudadana	Atender las demandas de los ciudadanos y planificar estrategias de participación ciudadana.	
Jefes de departamento		
Dependencias del H. Ayuntamiento		
Interacciones Externas		
Con:	Para:	
Jefes de Manzana	Gestionar programas de apoyo en las otras dependencias gubernamentales y brindar atención a los ciudadanos y mantenerlos informados sobre las actividades que se realizarán.	
Ciudadanos		
Gobierno Federal		
Gobierno Estatal		

II.- Descripción de las Funciones del Puesto

Descripción Genérica
<ul style="list-style-type: none"> ○ Acordar con el Director todos aquellos asuntos que sean de su competencia. ○ Asumir la responsabilidad en el cumplimiento de los objetivos la Subdirección a su cargo. ○ Vincular en el territorio urbano aquellos convenios celebrados con las Instituciones Federales, Estatales y Municipales para la ejecución de Programas Sociales. ○ Ampliar la cobertura del SIPAC en la ciudad

Descripción Específica
<ul style="list-style-type: none"> ○ Brindar la asesoría para el mantenimiento de la estructura social de la zona urbana y realizar las sustituciones de las organizaciones sociales, conforme al Reglamento de Participación Ciudadana. ○ Seleccionar estrategias sociales y productivas para la comunicación estrecha con las autoridades de las localidades para el buen desarrollo de los Programas.

III.- Perfil del Responsable del Puesto

Perfil del Puesto	
Nivel Académico:	Lic. Administración Pública, Lic. Ciencias Políticas, Lic. Administración
Experiencia:	5 años mínimos, en cargos públicos.
Conocimientos:	Administración Pública, Política Social, Gestión Institucional, Ciencias Sociales, Normatividad, Planeación, Relaciones Humanas y la Estructura y Funcionamiento de la Administración Pública Municipal.
Aptitud para Ocupar el Puesto:	Capacidad de negociación, toma de decisiones, planeación, capacidad analítica y de síntesis, resolución de problemas, enfoque en resultados, propositivo y facilidad de palabra.

I.- Descripción del Puesto

Puesto:	Departamento de Organización	
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana	
Reporta a:	Director y Subdirección de Organización y Vinculación	
Supervisa a:	Personal de apoyo del área	
Interacciones Internas		
Con:	Para:	
Director y Subdirección de Organización y Vinculación	Mantener al tanto las estrategias de trabajo con el personal, planeación de cómo trabajar en equipo.	
Jefes de departamento		
Personal del área asignada en la Dirección de Atención Ciudadana		
Interacciones Externas		
Con:	Para:	
Jefes de Manzana	Coordinar comités de Jefes de Manzana y programar con ellos actividades de carácter social.	
Ciudadanos		

II.- Descripción de las Funciones del Puesto

Descripción Genérica
<ul style="list-style-type: none"> ○ Acordar con el Subdirector de Organización y Vinculación todos los asuntos que sean de su competencia. ○ Asumir la responsabilidad en el cumplimiento de los objetivos en el cumplimiento del Departamento a su cargo. ○ Organizar actividades con los Jefes de Manzana para trabajar de manera armoniosa y en conjunto con la ciudadanía.

Descripción Específica
<ul style="list-style-type: none"> ○ Invitar a los Jefes de Manzana a la colaboración de proyectos que el H. Ayuntamiento para beneficio de la ciudadanía. ○ Elaborar los informes trimestrales de seguimiento y avance de los programas de trabajo y acciones de las áreas que conforman la Dirección de Atención y Participación Ciudadana. ○ Mantener confidencialidad de los asuntos y documentos que manejan.

III.- Perfil del Responsable del Puesto

Perfil del Puesto	
Nivel Académico:	Lic. Administración Pública, Lic. Ciencias Políticas, Lic. Administración
Experiencia:	5 años mínimos, en cargos públicos.
Conocimientos:	Administración Pública, Política Social, Gestión Institucional, Ciencias Sociales, Normatividad, Planeación, Relaciones Humanas, Funcionamiento de la Administración Pública Municipal.
Aptitud para Ocupar el Puesto:	Capacidad de negociación, toma de decisiones, planeación, capacidad analítica y de síntesis, resolución de problemas, enfoque en resultados.

I.- Descripción del Puesto

Puesto:	Departamento de Enlace y Vinculación	
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana	
Reporta a:	Director y Subdirección de Organización y Vinculación	
Supervisa a:	Personal en general	
Interacciones Internas		
Con:	Para:	
Director y Subdirección de Organización y Vinculación	Mantener al tanto las estrategias de trabajo con el personal, planeación de cómo trabajar en equipo.	
Jefes de departamento		
Personal del área asignada en la Dirección de Atención Ciudadana		
Interacciones Externas		
Con:	Para:	
Jefes de Manzana	Coordinar comités de Jefes de Manzana y programar con ellos actividades de carácter social.	
Ciudadanos		

II.- Descripción de las Funciones del Puesto

Descripción Genérica
<ul style="list-style-type: none"> ○ Acordar con el Subdirección de Organización y Vinculación todos aquellos asuntos que sean de su competencia. ○ Asumir la responsabilidad en el cumplimiento de los objetivos del Departamento a su cargo. ○ Mantener confidencialidad de los asuntos y documentos que manejan en el área a su cargo

Descripción Específica
<ul style="list-style-type: none"> ○ Mantener Contactos con los Jefes de Manzana para proyectos o actividades que el H. Ayuntamiento realice ○ Registrar e informar trimestralmente los Objetivos y metas de los diferentes Programas Sociales que Desarrolla la Dirección. ○ Registrar y dar seguimiento de los diagnósticos y acuerdos adquiridos del Municipal en los encuentros con los Órganos Ciudadanos.

III.- Perfil del Responsable del Puesto

Perfil del Puesto	
Nivel Académico:	Lic. Administración Pública, Lic. Ciencias Políticas, Lic. Administración
Experiencia:	5 años mínimos, en cargos públicos.
Conocimientos:	Administración Pública, Política Social, Gestión Institucional, Ciencias Sociales, Normatividad, Planeación, Relaciones Humanas y la Estructura y Funcionamiento de la Administración Pública Municipal.
Aptitud para Ocupar el Puesto:	Capacidad de negociación, toma de decisiones, planeación, capacidad analítica y de síntesis, resolución de problemas, enfoque en resultados, propositivo y facilidad de palabra.

I.- Descripción del Puesto

Puesto:	Subdirección de Atención y Gestión	
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana	
Reporta a:	Director	
Supervisa a:	Departamento de Atención y Departamento de Gestión	
Interacciones Internas		
Con:	Para:	
Dirección de Atención Ciudadana	Mantener al tanto las estrategias de trabajo con el personal, planeación de cómo trabajar en equipo, supervisar que todo esté bien en la Dirección de Atención Ciudadana.	
Jefes de departamento		
Dependencias del H. Ayuntamiento		
Interacciones Externas		
Con:	Para:	
Jefes de Manzana	Atender las demandas de los ciudadanos y planificar estrategias de participación ciudadana, con los jefes de manzana para realizar trabajo en conjunto con la sociedad.	
Ciudadanos		
Gobierno Federal		
Gobierno Estatal		

II.- Descripción de las Funciones del Puesto

Descripción Genérica
<ul style="list-style-type: none"> ○ Acordar con el Director de Atención Ciudadana todos aquellos asuntos que sean de su competencia. ○ Asumir la responsabilidad en el cumplimiento de los objetivos de la Subdirección a su cargo. ○ Llevar un registro sistematizado de la demanda ciudadana y presentar oportunamente informes al Director

Descripción Específica
<ul style="list-style-type: none"> ○ Contactar con los diferentes Directores o Coordinadores para conocer el avance de las respuestas ciudadanas. ○ Atención de la ciudadanía, canalización de las demandas hacia las diversas dependencias. ○ Atender y buscar solución a las petición y/o gestiones que sean realizadas en la Dirección de Atención Ciudadana.

III.- Perfil del Responsable del Puesto

Perfil del Puesto	
Nivel Académico:	Lic. Administración Pública, Lic. Ciencias Políticas, Lic. Administración
Experiencia:	5 años mínimos, en cargos públicos.
Conocimientos:	Administración Pública, Política Social, Gestión Institucional, Ciencias Sociales, Planeación, Relaciones Humanas y la Estructura y Funcionamiento de la Administración Pública Municipal.
Aptitud para Ocupar el Puesto:	Capacidad de negociación, toma de decisiones, capacidad analítica, resolución de problemas, propositivo y facilidad de palabra.

I.- Descripción del Puesto

Puesto:	Departamento de Gestión	
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana	
Reporta a:	Director y subdirector Atención y Gestión	
Supervisa a:	Personal en general	
Interacciones Internas		
Con:	Para:	
Director y Subdirección de Atención y Gestión	Mantener al tanto las estrategias de trabajo al la Dirección para un mejor desempeño en el área.	
Jefes de departamento		
Personal del área asignada en la Dirección de Atención Ciudadana		
Interacciones Externas		
Con:	Para:	
Jefes de Manzana	Hacer la recepción y captura de las peticiones de los ciudadanos para ahí ser canalizadas a las áreas correspondientes.	
Ciudadanos		

II.- Descripción de las Funciones del Puesto

Descripción Genérica
<ul style="list-style-type: none"> Atención de la ciudadanía, canalización de las demandas hacia las diversas dependencias. Llevar un registro sistematizado de la demanda ciudadana y presentar oportunamente informes al Director y Subdirector de Atención y Gestión. Realizar la captura de las peticiones y llevar el control del SIAC (Sistema Integral de Atención Ciudadana).

Descripción Específica
<ul style="list-style-type: none"> Revisar Diario el proceso de las peticiones o gestiones ingresadas en el SIAC (Sistema Integral de Atención Ciudadana). Recepcionar las respuestas que envían las diferentes instancias sobre las peticiones que tenemos, registrar y capturar en el sistema. Contactar con los diferentes Directores o Coordinadores para conocer el avance de las respuestas ciudadanas.

III.- Perfil del Responsable del Puesto

Perfil del Puesto	
Nivel Académico:	Lic. Administración Pública, Lic. Ciencias Políticas, Lic. Administración, Lic. Informática Administrativa
Experiencia:	5 años mínimos, en cargos públicos.
Conocimientos:	Administración Pública, Política Social, Gestión Institucional, Ciencias Sociales, Normatividad, Planeación, Relaciones Humanas y la Estructura y Funcionamiento de la Administración Pública Municipal.
Aptitud para Ocupar el Puesto:	Capacidad de negociación, toma de decisiones, planeación, capacidad analítica y de síntesis, resolución de problemas, enfoque en resultados, propositivo y facilidad de palabra.

I.- Descripción del Puesto

Puesto:	Departamento de Atención	
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana	
Reporta a:	Director y subdirector Atención y Gestión	
Supervisa a:	Personal en general	
Interacciones Internas		
Con:	Para:	
Director y Subdirección de Atención y Gestión	Mantener al tanto a la Dirección y Subdirección y mejorar el servicio que se ofrece en el área.	
Jefes de departamento		
Personal del área asignada en la Dirección de Atención Ciudadana		
Interacciones Externas		
Con:	Para:	
Jefes de Manzana	Brindar una mejor atención a los ciudadanos.	
Ciudadanos		

II.- Descripción de las Funciones del Puesto

Descripción Genérica
<ul style="list-style-type: none"> Atención de la ciudadanía, Supervisar módulos de atención al ciudadano. Informar a las personas que deseen o tengan dudas con respecto a las dependencias del H. Ayuntamiento

Descripción Específica
<ul style="list-style-type: none"> Informar sobre dudas o asesorar a las personas que asistan a la Dirección de Atención ciudadana. Trato personalizado y acompañamiento por parte del personal a las diversas dependencias del H. Ayuntamiento donde desee el ciudadano realizar algún trámite.

III.- Perfil del Responsable del Puesto

Perfil del Puesto	
Nivel Académico:	Lic. Administración Pública, Lic. Ciencias Políticas, Lic. Administración, Lic. Ciencias de la Educación, Lic. Psicología
Experiencia:	5 años mínimos, en cargos públicos.
Conocimientos:	Administración Pública, Política Social, Gestión Institucional, Ciencias Sociales, Relaciones Humanas y la Estructura y Funcionamiento de la Administración Pública Municipal.
Aptitud para Ocupar el Puesto:	Toma de decisiones, planeación, capacidad analítica y de síntesis, resolución de problemas, enfoque en resultados, y facilidad de palabra.