



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZA Y REGISTRA
NOMBRE Y FIRMA	LIC. FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	MTRO. BABE SEGURA CÓRDOVA	DR. CARLOS HERNÁN CORTÉS CÁMARA
PUESTO	DIRECTOR DE ATENCIÓN CIUDADANA	COORDINADOR DE MODERNIZACIÓN E INNOVACIÓN	DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN

## ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	OBJETIVO DEL MANUAL	4
III.	FUNDAMENTO LEGAL	5
IV.	ANTECEDENTES HISTORICOS	6
V.	MISIÓN	7
VI.	VISIÓN	8
VII.	VALORES	9
VIII.	OBJETIVOS	10
IX.	ESTRUCTURA ORGÁNICA	11
X.	ORGANIGRAMA	12
XI.	ATRIBUCIONES Y FUNCIONES	13
XII.	MEJORA REGULATORIA	16
XIII.	PERFIL DEL PUESTO	18

## I. INTRODUCCIÓN

El manual es un instrumento de trabajo necesario para normar y precisar las funciones del personal que conforman la estructura organizativa, delimitando a su vez, sus responsabilidades y logrando mediante su adecuada implementación, la correspondencia funcional entre puestos y estructuras.

Tiene como propósito dar a conocer la estructura orgánica, atribuciones, objetivos, funciones, líneas de mando y de comunicación dentro de la Administración Pública Municipal.

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

## II. OBJETIVO DEL MANUAL

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 dirección.

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:

#### **Marco legal**

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**

Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco

#### **Reglamentos:**

Reglamentos de la Administración Pública del Municipio de Centro. Diciembre 2019.

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.

Es así como surge la Dirección de Atención Ciudadana con el objetivo de dar un servicio de calidad y sensibilidad social a la ciudadanía, atención responsable y eficaz, en la búsqueda de soluciones a sus problemáticas y necesidades.

Este manual se actualiza en el mes de septiembre del año 2019; con la finalidad de Transparentar las acciones de gobierno a través de la atención y servicio que se ofrecen.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

### V. MISIÓN

Fungir como enlace con la Población del Municipio de Centro, para la atención efectiva a las demandas de los habitantes del Municipio para lograr mejores resultados en la búsqueda diaria de un cambio social.

## **VI. VISIÓN**

Ser un Gobierno Innovador incluyente y equitativo que propicie la organización y la participación de la sociedad para construir entre todos un municipio con mejores servicios y más calidad, a través de las organizaciones sociales y participación ciudadana, en colonias, fraccionamientos, poblados, villas y rancherías.



## **VII. VALORES**

Honestidad  
Servicio  
Atención  
Eficiencia  
Responsabilidad  
Transparencia

## **VIII. OBJETIVO**

### **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.

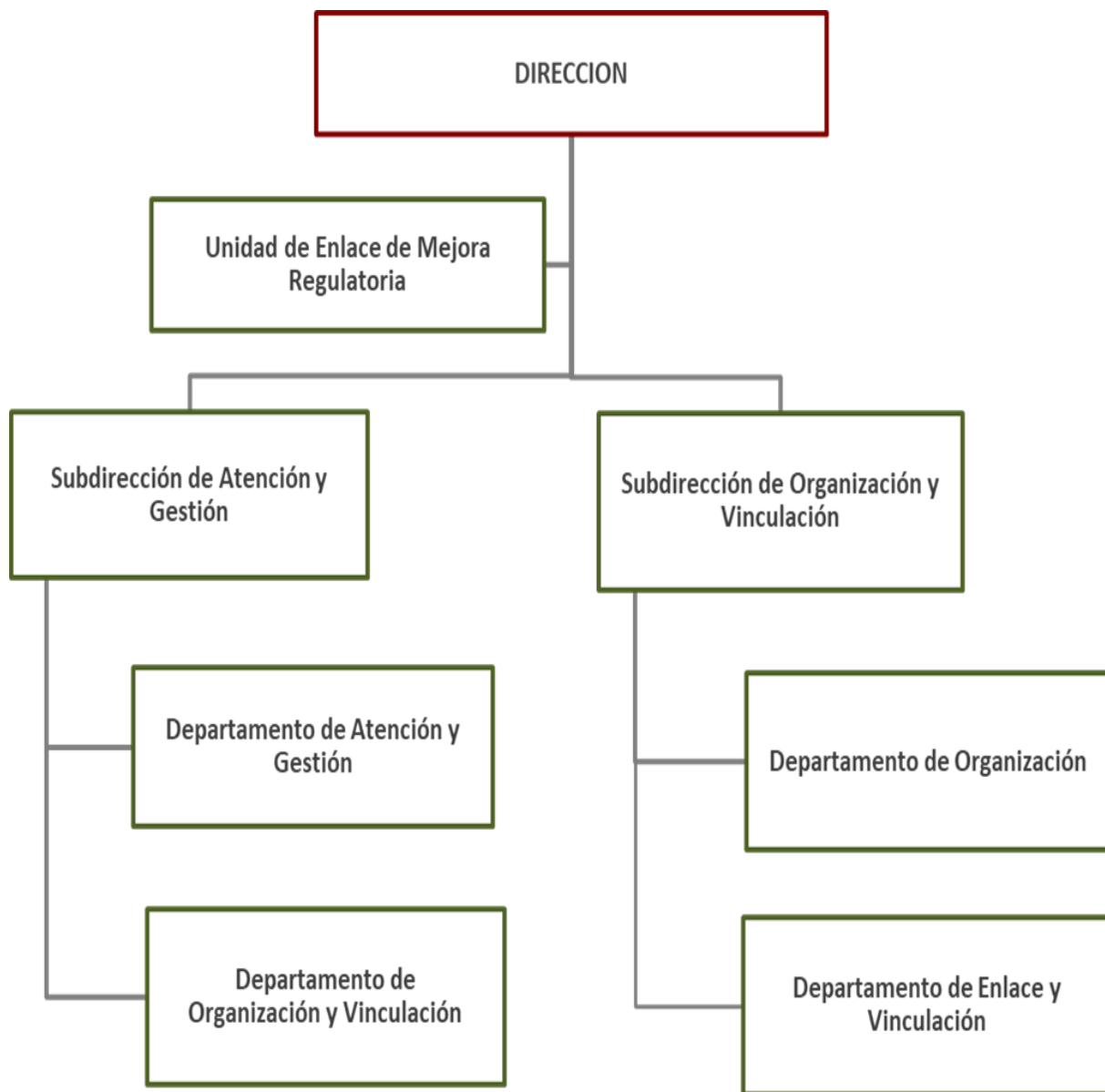
### **Objetivo Específico**

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 sociales y de participación ciudadana.

## **IX. ESTRUCTURA ORGÁNICA**

1. Dirección de Atención Ciudadana
2. Unidad de enlace de Mejora Regulatoria
- 3.0 Subdirección de Atención y Gestión
  - 3.1 Departamento de Atención
  - 3.2 Departamento de Gestión
- 4.0 Subdirección de Organización y Vinculación
  - 4.1 Departamento de Enlace y Vinculación
  - 4.2 Departamento de Organización

**X. ORGANIGRAMA**



## **XI. ATRIBUCIONES Y FUNCIONES**

**Reglamento de la administración Pública, 14 de Diciembre de 2019. Del Periódico oficial del Órgano de Difusión Oficial del gobierno Constitucional de Estado Libre y Soberano de Tabasco. Publicado bajo la Responsabilidad de la Secretaría de Gobierno. Época 7ª. Suplemento B Edición: 8063.**

### **Capítulo XI De la Dirección Atención Ciudadana**

**ARTÍCULO 202.-** A la Dirección de Atención Ciudadana corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

- I. Elaborar el programa para la implementación de los mecanismos de participación ciudadana y participar en el proceso respectivo;
- II. Diseñar y mantener actualizado el directorio de organizaciones de la sociedad civil y grupos colectivos en el Municipio;
- III. Elaborar y proponer al Presidente Municipal, la convocatoria para llevar a cabo los procesos de participación ciudadana, de las organizaciones de la sociedad civil y de grupos colectivos;
- IV. Coordinar el proceso de selección y elección de representantes de la ciudadanía, de las organizaciones de la sociedad civil y de grupos colectivos;
- V. Recepcionar los planteamientos y propuestas de la ciudadanía y representantes de organizaciones de la sociedad civil y grupos colectivos 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. Coadyuvar y supervisar las actividades de las organizaciones de la sociedad civil y grupos colectivos, vigilando el correcto destino de los fondos que administren, e informando periódicamente al Ayuntamiento;
- VII. Evaluar el desempeño de los mecanismos de participación ciudadana, y turnar a la Presidencia Municipal las propuestas de sustitución de representantes que presenten los integrantes de dichos mecanismos;

VIII. Elaborar, proponer y ejecutar programas para atender la demanda y

Gestión de las organizaciones de la sociedad civil y grupos colectivos; y

IX. Contribuir a formular propuestas de normas internas y reglamentos para el buen funcionamiento de las organizaciones de la sociedad civil.

**ARTÍCULO 203.-** Para el ejercicio de sus funciones, la Dirección de Atención Ciudadana, contará con la siguiente estructura orgánica:

- a. Subdirección de Atención, Gestión.
- b. Subdirección de Organización y Vinculación.
- c. Unidad de enlace de Mejora Regulatoria

### **Sección I.**

#### **Subdirección de Atención y Gestión.**

**ARTÍCULO 204.-** La Subdirección de Atención y Gestión, tendrá las siguientes facultades y obligaciones:

**I.** Coadyuvar con la Dirección 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 la Presidencia Municipal;

**III.** Llevar un registro sistematizado de la demanda ciudadana y presentar oportunamente informes a la Dirección;

**IV.** Elaborar y proponer programas de beneficios 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 y la Coordinación de Salud;

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

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

**ARTÍCULO 205.-** Para el adecuado ejercicio de sus atribuciones la

Subdirección de Atención y gestión contará con los siguientes Departamentos:

- a. Departamento de Atención.
- b. Departamento de Gestión.

**Sección II.**  
**Subdirección de Organización y Vinculación.**

**ARTÍCULO 206.-** El Subdirector de Organización y Vinculación, 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 participación ciudadana en los términos de la legislación vigente en la materia;
- IV. Fomentar la participación organizada de la población;
- V. Mantener actualizada la estructura social del Municipio, de manera permanente, y favorecer la inclusión en la renovación de liderazgo y representaciones comunitarias, acorde a los mecanismo de participación ciudadana;
- VI. Evaluar permanentemente la funcionalidad y establecer relaciones con aquellas entidades relacionadas con la participación ciudadana; y
- VII. Coadyuvar con la Dirección en la organización del proceso democrático para la conformación de las juntas, consejos, comités, y demás mecanismo de participación ciudadana previstos;

**ARTÍCULO 207.-** Para el adecuado ejercicio de sus funciones la Subdirección de Organización y Participación Ciudadana, contará con los siguientes Departamentos:

- a. Departamento de Organización.
- b. Departamento de Enlace y Vinculación

## **XII.- MEJORA REGULATORIA**

### **CAPITULO V.**

#### **De las Unidades de Enlace De Mejora Regulatoria.**

**Artículo 81.-** Las direcciones, coordinaciones y órganos desconcentrados, contarán dentro de su estructura orgánica con una Unidad de Enlace de Mejora Regulatoria, que ejercerán las siguientes atribuciones:

- I. Coordinar el proceso de mejora regulatoria al interior del Sujeto Obligado, siguiendo los planes formulados por la Autoridad Municipal;
- II. Formular y someter a la opinión de la Autoridad Municipal el Programa Anual;
- III. Informar de conformidad con el calendario que establezca la Autoridad Municipal, respecto a los avances y resultados de la ejecución del Programa Anual correspondiente;
- IV. Supervisar y asesorar en la formulación de las Propuestas regulatoria y los Análisis correspondientes;
- V. Hacer del conocimiento de la Autoridad Municipal, las actualizaciones o modificaciones al Catálogo de Regulaciones y al Catalogo Municipal en el ámbito de su competencia;
- VI. Hacer del conocimiento de la Autoridad Municipal, las actualizaciones o modificaciones al Inventario;
- VII. Informar al titular del Sujeto Obligado de los resultados de su gestión en materia de mejora regulatoria;



- VIII. Colaborar con la Autoridad Municipal en la elaboración y ejecución de mecanismos que permitan medir periódicamente la implementación de la mejora regulatoria en los Sujetos Obligados, y
- IX. Las demás que señale el presente Reglamento, otros ordenamientos aplicables y la Autoridad Municipal.

### XIII. Perfil de puestos

#### I.- Descripción del Puesto

<b>Puesto:</b>	Director
<b>Área de Adscripción:</b>	Dirección de Atención Ciudadana
<b>Reporta a:</b>	Presidente Municipal
<b>Supervisa a:</b>	Subdirección de Atención y Gestión y Subdirección de Organización y Vinculación
<b>Interacciones Internas</b>	
<b>Con:</b>	<b>Para:</b>
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.
<b>Interacciones Externas</b>	
<b>Con:</b>	<b>Para:</b>
Organizaciones de la Sociedad Civil Grupos Colectivos Participa Ciudadano	Participación entre gobierno municipal y ciudadanía.

## DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DEL PUESTO

Descripción Genérica
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Elaborar el programa para la implementación de los mecanismos de participación ciudadana y participar en el proceso respectivo.</li><li>✓ Diseñar y mantener actualizado el directorio de organizaciones de la sociedad civil y grupos colectivos en el municipio.</li><li>✓ Elaborar, proponer y ejecutar programas para atender la demanda y gestión de las organizaciones de la sociedad civil y grupos colectivos.</li><li>✓ Recepcionar los planteamientos de propuestas de la ciudadanía y representantes de la sociedad civil y grupos colectivos relativa a su participación en a elaboración o modificación del Plan Municipal de Desarrollo y los programas sectoriales que de él se deriven.</li></ul>

Descripción Específica
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Coordinar el proceso de selección y elección de representantes de la ciudadanía, de las organizaciones de la sociedad civil y de grupos colectivos.</li> <li>✓ Elaborar y proponer los mecanismos de participación ciudadana, en los términos de la legislación vigente en la materia.</li> <li>✓ Evaluar el desempeño de los mecanismos de participación ciudadana y turnar a la Presidencia Municipal las propuestas de sustitución de representantes que presenten los integrantes de dicho mecanismo.</li> </ul>

### PERFIL DEL RESPONSABLE DEL PUESTO

Perfil del Puesto	
<b>Nivel Académico:</b>	Profesionista, Lic. Ciencias Políticas, Lic. En Derecho, Lic. En Administración, Lic. En Ciencias de la Educación, Lic. Sociología y Lic. En Comunicación.
<b>Experiencia:</b>	3 años mínimos en cargos públicos
<b>Conocimientos:</b>	Administración Pública, Política social, Gestión Institucional, Ciencias Sociales, Normatividad, Planeación, Relaciones humanas y la Estructura y Funcionamiento de la Administración Pública Municipal.
<b>Aptitud para Ocupar el Puesto:</b>	Capacidad de negociación, toma de decisiones, planeación, capacidad analítica y de síntesis, resolución de problemas, enfoque en resultados, propositivo y factibilidad de palabra.

### DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

<b>Puesto:</b>	Subdirección de Atención y Gestión
<b>Área de Adscripción:</b>	Dirección de Atención Ciudadana
<b>Reporta a:</b>	Director
<b>Supervisa a:</b>	Departamento de Atención y Departamento de Gestión
<b>Interacciones Internas</b>	
<b>Con:</b>	<b>Para:</b>
	Mantener las estrategias de trabajo con el personal, planeación de cómo trabajar en equipo, supervisar que todo esté bien en la Dirección de Atención Ciudadana.
<b>Interacciones Externas</b>	
<b>Con:</b>	<b>Para:</b>
	Atender las demandas de los ciudadanos y planificar estrategias de participación ciudadana, con las organizaciones civiles.

### DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DEL PUESTO

Descripción Genérica	
✓	Acordar con el Director de Atención Ciudadana en la recepción de la demanda ciudadana y darle el trámite correspondiente.
✓	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 a la Dirección.

Descripción Específica	
✓	Comunicación con los Directores y Coordinadores para conocer el avance de las respuestas ciudadanas.
✓	Atención de la ciudadanía, canalización de las demandas en las Direcciones y coordinaciones
✓	Atender y buscar solución a las petición y/o gestiones que sean realizadas en la Dirección de Atención Ciudadana.

### PERFIL DEL RESPONSABLE DEL PUESTO

Perfil del Puesto	
<b>Nivel Académico:</b>	Lic. Administración Pública, Lic. Ciencias Políticas, Lic. Administración
<b>Experiencia:</b>	2 años mínimos, en cargos públicos.
<b>Conocimientos:</b>	Administración Pública, Política Social, Gestión Institucional, Ciencias Sociales, Planeación, Relaciones Humanas y la Estructura y Funcionamiento de la Administración Pública Municipal.
<b>Aptitud para Ocupar el Puesto:</b>	Capacidad de negociación, toma de decisiones, capacidad analítica, resolución de problemas, propositivo y facilidad de palabra.

### I.- DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

<b>Puesto:</b>	Departamento de Atención	
<b>Área de Adscripción:</b>	Dirección de Atención Ciudadana	
<b>Reporta a:</b>	Director	
<b>Supervisa a:</b>	Departamento de Atención y Gestión.	
<b>Interacciones Internas</b>		
<b>Con:</b>	<b>Para:</b>	
Director y Subdirección de Atención y Gestión Jefes de Departamento Personal del área asignada en la Dirección de Atención Ciudadana.	Informar avances a la Dirección y Subdirección, mejorar el servicio de Atención ante Ventanilla Única y Módulo de Información y canalización de las demandas y peticiones ciudadanasg.	
<b>Interacciones Externas</b>		
<b>Con:</b>	<b>Para:</b>	
Organizaciones civiles Ciudadanos	Simplificación de trámites para brindar un mejor servicios a los ciudadanos.	

### II.- DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DEL PUESTO

Descripción Genérica
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atención de la ciudadanía,</li> <li>✓ Supervisar la Ventanilla Única y los módulos de atención a la ciudadanía.</li> <li>✓ Informar a los ciudadanos que deseen o tengan dudas con respecto a las dependencias del H. Ayuntamiento.</li> </ul>

Descripción Específica
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asesorar a las personas que asistan a la Dirección de Atención ciudadana.</li> <li>✓ Trato personalizado y acompañamiento por parte del personal a las diversas dependencias del H. Ayuntamiento donde desee el ciudadano realizar algún trámite.</li> <li>✓ Canalización de las demandas y peticiones ciudadanas de manera eficaz y eficiente.</li> </ul>

### III.- PERFIL DEL RESPONSABLE DEL PUESTO

Perfil del Puesto	
<b>Nivel Académico:</b>	Lic. Administración Pública, Lic. Ciencias Políticas, Lic. Administración, Lic. Ciencias de la Educación, Lic. Psicología
<b>Experiencia:</b>	2 años mínimos, en cargos públicos.
<b>Conocimientos:</b>	Administración Pública, Política Social, Gestión Institucional, Ciencias Sociales, Relaciones Humanas y la Estructura y Funcionamiento de la Administración Pública Municipal.
<b>Aptitud para Ocupar el Puesto:</b>	Toma de decisiones, planeación, capacidad analítica y de síntesis, Resolución de problemas, enfoque en resultados, y facilidad de palabra.



### I.- DESCRIPCIÓN DE PUESTO

<b>Puesto:</b>	Departamento de Gestión	
<b>Área de Adscripción:</b>	Dirección de Atención Ciudadana	
<b>Reporta a:</b>	Director y Subdirector de Atención y Gestión	
<b>Supervisa a:</b>	Departamento de Atención y Gestión.	
<b>Interacciones Internas</b>		
<b>Con:</b>	<b>Para:</b>	
Director y Subdirección de Atención y Gestión Jefes de Departamento Personal del área asignada en la Dirección de Atención Ciudadana.	Mantener al tanto las estrategias de trabajo a la Dirección para un mejor desempeño en el área.	
<b>Interacciones Externas</b>		
<b>Con:</b>	<b>Para:</b>	
Organizaciones civiles Ciudadanos	Hacer la recepción y captura de las peticiones de los ciudadanos para ser canalizadas a las áreas Correspondientes.	

## II.- DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DEL PUESTO

Descripción Genérica	
✓	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 Sistema de Atención Ciudadana.

Descripción Específica	
✓	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	
<b>Nivel Académico:</b>	Lic. Administración Pública, Lic. Ciencias Políticas, Lic. Administración, Lic. Informática Administrativa.
<b>Experiencia:</b>	2 años mínimos, en cargos públicos.
<b>Conocimientos:</b>	Administración Pública, Política Social, Gestión Institucional, Ciencias Sociales, Normatividad, Planeación, Relaciones Humanas y la Estructura y Funcionamiento de la Administración Pública Municipal.
<b>Aptitud para Ocupar el Puesto:</b>	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

<b>Puesto:</b>	Subdirección de Organización y Vinculación
<b>Área de Adscripción:</b>	Dirección de Atención Ciudadana
<b>Reporta a:</b>	Director
<b>Supervisa a:</b>	Departamento de Organización y Departamento de Enlace y Vinculación.
<b>Interacciones Internas</b>	
<b>Con:</b>	<b>Para:</b>
Dirección de Atención Ciudadana Jefes de Departamento	Atender las demandas de los ciudadanos y planificar estrategias de participación ciudadana.
<b>Interacciones Externas</b>	
<b>Con:</b>	<b>Para:</b>
Jefes de Manzanas Comité de Participación Ciudadana y Contraloría Social. Gobierno Federal Gobierno Estatal.	Gestionar programas de apoyo social en las otras dependencias gubernamentales y brindar atención a los ciudadanos y mantenerlos informados sobre las actividades que se realizarán.

## II.- DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DEL PUESTO

Descripción Genérica	
✓	Planear programas 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.
✓	Proponer y operar el Sistema Municipal de Organización y Participación Ciudadana;
✓	Fomentar la participación organizada de la población;

Descripción Específica	
✓	Organizar a la ciudadanía de acuerdo a las figuras reglamentadas en el ámbito municipal para su participación en las labores gubernamentales y de desarrollo.
✓	Mantener actualizada l estructura social del municipio de manera permanente, y favorecer la inclusión en la renovación de liderazgos y representaciones comunitarias, acorde a los mecanismos de participación ciudadana.

## III.- PERFIL DEL RESPONSABLE DEL PUESTO

Perfil del Puesto	
<b>Nivel Académico:</b>	Lic. Administración Pública, Lic. Ciencias Políticas, Lic. Sociología, Lic. Derecho.
<b>Experiencia:</b>	2 años mínimos, en cargos públicos.
<b>Conocimientos:</b>	Administración Pública, Política Social, Gestión Institucional, Ciencias Sociales, Normatividad, Planeación, Relaciones Humanas y la Estructura y Funcionamiento de la Administración Pública Municipal.
<b>Aptitud para Ocupar el Puesto:</b>	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

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

## II.- DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DEL PUESTO

Descripción Genérica	
✓	Establecer 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	
✓	Elaborar los informes quincenal, mensual y 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 y resguardo de los asuntos y documentos que manejan.

## III.- PERFIL DEL RESPONSABLE DEL PUESTO

Perfil del Puesto	
<b>Nivel Académico:</b>	Lic. Administración Pública, Lic. Ciencias Políticas, Lic. Administración, Lic. Sociología.
<b>Experiencia:</b>	2 años mínimos, en cargos públicos.
<b>Conocimientos:</b>	Administración Pública, Política Social, Gestión Institucional, Ciencias Sociales, Normatividad, Planeación, Relaciones Humanas, Funcionamiento de la Administración Pública Municipal.
<b>Aptitud para Ocupar el Puesto:</b>	Capacidad de negociación, toma de decisiones, planeación, capacidad Analítica y de síntesis, resolución de problemas, enfoque en resultados.

### I.- DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

<b>Puesto:</b>	Departamento de enlace y Vinculación	
<b>Área de Adscripción:</b>	Dirección de Atención Ciudadana	
<b>Reporta a:</b>	Director y Subdirector de Organización y Vinculación	
<b>Supervisa a:</b>	Personal en general	
<b>Interacciones Internas</b>		
<b>Con:</b>	<b>Para:</b>	
Director y Subdirección de Organización y Vinculación Jefes de Departamento Personal del área asignada en la Dirección de Atención Ciudadana.	Mantener al tanto las estrategias de trabajo con el Personal Planeación de cómo trabajar en equipo.	
<b>Interacciones Externas</b>		
<b>Con:</b>	<b>Para:</b>	
Organizaciones civiles Ciudadanos	Coordinar jefes de Manzanas y Comités de Participación Ciudadana Contraloría social. y programar con ellos actividades de carácter social.	

## II.- DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DEL PUESTO

Descripción Genérica	
✓	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	
✓	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 C. Presidente Municipal en los encuentros con los órganos Ciudadanos.

## III.- PERFIL DEL RESPONSABLE DEL PUESTO

Perfil del Puesto	
<b>Nivel Académico:</b>	Lic. Administración Pública, Lic. Ciencias Políticas, Lic. Administración
<b>Experiencia:</b>	2 años mínimos, en cargos públicos.
<b>Conocimientos:</b>	Administración Pública, Política Social, Gestión Institucional, Ciencias Sociales, Normatividad, Planeación, Relaciones Humanas y la Estructura y Funcionamiento de la Administración Pública Municipal.





# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

<b>Aptitud para Ocupar el Puesto:</b>	<p style="text-align: center;"><b>DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA</b></p> <p>Capacidad de negociación, toma de decisiones, planeación, capacidad analítica y de síntesis, resolución de problemas, enfoque en resultados, Propositivo y facilidad de palabra.</p>
---------------------------------------	---

## II.- DESCRIPCIÓN DEL PUESTO.

<b>Puesto:</b>	Unidad de Enlace de Mejora Regulatoria	
<b>Área de Adscripción:</b>	Dirección de Atención Ciudadana	
<b>Reporta a:</b>	Director de Atención Ciudadana	
<b>Supervisa a:</b>		
<b>Interacciones Internas</b>		
<b>Con:</b>	<b>Para:</b>	
Las Subdirecciones y Unidad de enlace Administrativo adscritas a la Dirección de Atención Ciudadana y autoridad de Mejora Regulatoria del H. Ayuntamiento de Centro.	<p>Conformar y regular la organización y el funcionamiento del Sistema Municipal de Mejora Regulatoria, así como establecer las bases de coordinación entre sus integrantes, regido por los principios de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mayores beneficios en relación a los costos y máximo beneficio social;</li> <li>✓ Seguridad Jurídica que propicie la claridad de derechos y obligaciones a los ciudadanos;</li> <li>✓ Simplicidad y no duplicidad en la emisión de normas, trámites y procedimientos administrativos;</li> <li>✓ Uso de tecnologías de la información.</li> </ul>	
<b>Interacciones Externas</b>		



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Con:	Para:
ACUA • ENERGÍA • SUSTENTABILIDAD Consejo Municipal de Mejora Regulatoria, Comisión Estatal de Mejora Regulatoria, CONAMER (Comisión Nacional de Mejora Regulatoria), y cualquier autoridad, Dependencia, entidad, Coordinación, Órganos administrativos Desconcentrados y Organismos paramunicipales en el desarrollo y aplicación de esta política pública;	Colaborar con la Autoridad Municipal en la elaboración y ejecución de mecanismos que permitan medir periódicamente la implementación de la mejora regulatoria en el ámbito de la competencia de esta Dirección con fundamento en la Normatividad vigente de Mejora Regulatoria.

### GLOSARIO

**Catálogo Municipal:** Se entenderá como la compilación del listado de trámites y servicios municipales, el cual contiene la descripción detallada del servicio o trámite relacionado y datos de interés.

**Autoridad Municipal:** Servidor público designado por el Presidente Municipal, quien se encargará de coordinar, dirigir y desarrollar las acciones de mejora regulatoria en el municipio, coordinando para tal efecto a los enlaces de mejora regulatoria, teniendo que reportar avances directamente al Presidente Municipal.

**Enlace de Mejora Regulatoria:** Servidor Público designado por cada una de las Dependencias, Entidades, Coordinaciones, Órganos Administrativos Desconcentrados y Organismos Paramunicipales, para desarrollar acciones de mejora regulatoria previamente acordadas y dirigidas por la Autoridad Municipal de Mejora Regulatoria.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA