

Manual de Organización Dirección de Atención Ciudadana

Villahermosa, Tabasco, Agosto 2016

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 facultades, 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

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 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:

Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal.

Reglamentos Municipales.

Reglamento del Régimen de Participación Ciudadana del Municipio de Centro.

IV. 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

V. Atribuciones y Facultades

De la Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco

Capítulo VI De la Dirección Atención Ciudadana

ARTÍCULO 206.- 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

ARTÍCULO 207.- Para el ejercicio de sus funciones, la Dirección de Atención Ciudadana, contará con la siguiente estructura orgánica:

- a. Unidad de Enlace Administrativo.
- b. Subdirección de Atención y Gestión
- c. Subdirección de Organización y Vinculación.

Sección I. Subdirección de Atención y Gestión.

ARTÍCULO 208.- El Subdirector de Atención y Gestión, tendrá las siguientes facultades y obligaciones:

- I. Coadyuvar con el Director en la recepción 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 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 municipal y estatal, cuando así corresponda, los diversos asuntos que le sean turnados.

ARTÍCULO 209.- 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 210.- 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 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;

ARTÍCULO 211.- Para el adecuado ejercicio de sus funciones la Subdirección de Organización y Participación Ciudadana, contará con los siguientes Departamentos:

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