

# **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