



H. Ayuntamiento
Constitucional de
Centro

**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL
MUNICIPIO DE CENTRO**

MANUAL DE ORGANIZACIÓN



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE CENTRO

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

NOTA: Este Manual está en Proceso de Revisión y/o Actualización

VILLAHERMOSA, TABASCO, FEBRERO DE 2010



H. Ayuntamiento
Constitucional de
Centro

**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL
MUNICIPIO DE CENTRO**

MANUAL DE ORGANIZACIÓN



H. AYUNTAMIENTO DE CENTRO 2010-2012	
ÁREA: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	
FORMALIZACIÓN: AUTORIZÓ: LIC. SALVADOR RAMÍREZ IRABIEN DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN	ELABORÓ: LIC. JULIÁN RAMÓN ACOSTA PÉREZ ENLACE
Vo. Bo. LIC. CARLOS MANUEL ROVIROSA TORRES DIRECTOR DE ATENCIÓN CIUDADANA	
REVISÓ: LIC. JESÚS PATRIC CHABLÉ OLÁN SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO	

FECHA DE ELABORACIÓN: FEBRERO DEL 2010		
REVISIÓN 1	REVISIÓN 2	REVISIÓN 3



H. Ayuntamiento
Constitucional de
Centro

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL MUNICIPIO DE CENTRO

MANUAL DE ORGANIZACIÓN



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
DIRECTORIO	5
MARCO JURÍDICO	7
REGLAMENTO INTERNO	8
ATRIBUCIONES	9
MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	10
OBJETIVOS	10
ORGANIGRAMA	12
FUNCIONES	13
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	13



H. Ayuntamiento
Constitucional de
Centro

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL MUNICIPIO DE CENTRO

MANUAL DE ORGANIZACIÓN



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 de la 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. 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.



H. Ayuntamiento
Constitucional de
Centro

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL MUNICIPIO DE CENTRO

MANUAL DE ORGANIZACIÓN



DIRECTORIO INSTITUCIONAL

UBICACIÓN DE LA UNIDAD		HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO			
H. AYUNTAMIENTO DE CENTRO PROL. DE PASEO TABASCO # 1401 TAB. 2000		DE LUNES A VIERNES DE 9:00 AM A 16:00 PM SABADOS DE 9:00 A 13:00 PM			
FOTO TAMAÑO CREDENCIAL	NOMBRE DEL FUNCIONARIO PÚBLICO	CARGO QUE OCUPA	CORREO INSTITUCIONAL	TELÉFONO	
				OFICINAS	EXT.
	LIC. CARLOS MANUEL ROVIROSA TORRES	DIRECTOR	carlos.rovirosa@villahermosa.gob.mx	3-17-71-37	
	LIC. JESÚS PATRIC CHABLÉ OLÁN	SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO	jesus.chable@villahermosa.gob.mx	3-10-32-32	2224
	LIC. ENF. SILVIA JIMÉNEZ DE LA CRUZ	SUBDIRECTORA DE ORGANIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	silvia.jimenez@villahermosa.gob.mx	3-10-32-32	2224
	C. FERNANDO CANABAL HERNÁNDEZ	SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN CIUDADANA	fernando.canabal@villahermosa.gob.mx	3-10-32-32	2224
	C. KARLA IOHANNA ROMÁN GONZÁLEZ	SUBDIRECTORA DE APOYO Y GESTIÓN	karla.iohana@villahermosa.gob.mx	3-10-32-32	2224
	LIC. DULCE LORENA FRANYUTTI LEÓN	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	dfranyutti@villahermosa.gob.mx	3-10-32-32	2224



H. Ayuntamiento
Constitucional de
Centro

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL MUNICIPIO DE CENTRO

MANUAL DE ORGANIZACIÓN



FOTO TAMAÑO CREDENCIAL	NOMBRE DEL FUNCIONARIO PÚBLICO	CARGO QUE OCUPA	CORREO INSTITUCIONAL	TELÉFONO	
				OFICINAS	EXT.
	LIC. CLARA MARITZA DE LA CRUZ FRIAS	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	cdelacruz@villahermosa.gob.mx	3-10-32-32	2224
	LIC. JORGE ENRIQUE FERRER AGUILAR	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE VILCULACIÓN Y ENLACE	jferrer@villahermosa.gob.mx	3-10-32-32	2224
	LIC. ALMA DELIA ALAMILLA PÉREZ	JEFE DEL DEPARTAMENTO OPERATIVO	adelia@villahermosa.gob.mx	3-10-32-32	2224
	LIC. CARMEN GUADALUPE SOLÍS DELGADO	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RESPUESTA CIUDADANA	csolis@villahermosa.gob.mx	3-10-32-32	2224
	LIC. PATRICIA JASSO ALDECOA	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CAPTURA	pjasso@villahermosa.gob.mx	3-10-32-32	2224



H. Ayuntamiento
Constitucional de
Centro

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL MUNICIPIO DE CENTRO

MANUAL DE ORGANIZACIÓN



Marco Jurídico

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



H. Ayuntamiento
Constitucional de
Centro

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL MUNICIPIO DE CENTRO

MANUAL DE ORGANIZACIÓN



REGLAMENTO INTERNO

Con fundamento en el Artículo 221, del Reglamento de la Administración Pública de Centro, a la Dirección de Atención Ciudadana le 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.



H. Ayuntamiento
Constitucional de
Centro

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL MUNICIPIO DE CENTRO

MANUAL DE ORGANIZACIÓN



ATRIBUCIONES

Con fundamento en el artículo 94 de la Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco, corresponde a la Dirección de Atención Ciudadana el despacho de los siguientes asuntos:

- I. Proponer al Presidente Municipal, la convocatoria de participación ciudadana para la integración de organizaciones sociales y ciudadanas en colonias, fraccionamientos, poblados, villas y rancherías, participando en la integración de los mismos;
- II. Organizar y conducir la demanda y gestión social que emane de las organizaciones de participación social y ciudadana;
- III. Promover y fomentar la participación social y ciudadana;
- IV. Encauzar, informar y conducir las demandas y gestiones ciudadanas;
- V. Proponer al cabildo las normas internas y reglamentos para el buen funcionamiento de los consejos, juntas y demás organizaciones ;
- VI. Las demás que le atribuyen expresamente las leyes, reglamentos, y las que le encomiende directamente el Ayuntamiento o el Presidente Municipal.



H. Ayuntamiento
Constitucional de
Centro

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL MUNICIPIO DE CENTRO

MANUAL DE ORGANIZACIÓN



MISIÓN

Somos un Gobierno Municipal que proporciona servicios públicos para contribuir a mejorar la calidad de vida de sus habitantes mediante la Administración eficiente y transparente de los recursos.

La Dirección de Atención Ciudadana es el 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.

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.

VALORES

Ser una entidad pública que brinde un servicio con sensibilidad social, dando una respuesta pronta y oportuna a las diversas peticiones de los ciudadanos del Municipio de Centro.

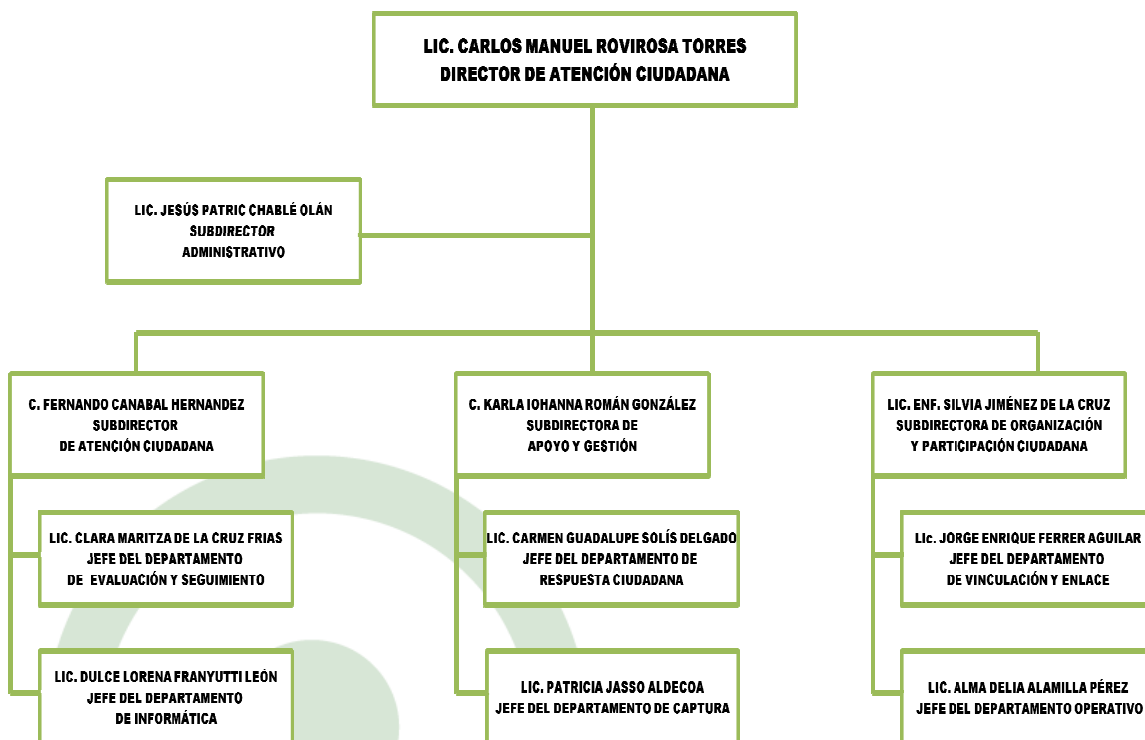
OBJETIVOS DE LA DEPENDENCIA:

Líneas Generales de Acción:

- 1.- 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.
- 2.- 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.



ORGANIGRAMA





H. Ayuntamiento
Constitucional de
Centro

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL MUNICIPIO DE CENTRO

MANUAL DE ORGANIZACIÓN



FUNCIONES:

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

- 1. Nombre oficial del puesto:** Director de Atención Ciudadana
- 2. Clave del Puesto:** Director
- 3. Ubicación del puesto:** Dirección de Atención Ciudadana
- 4. Tipo De Contratación:** Confianza
- 5. Relaciones de Autoridad:** Presidente
- 6. Límites de Autoridad:** Subdirectores

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

1. Funciones generales:

- Asumir la responsabilidad en el cumplimiento de los objetivos de la Dirección a su cargo.
- 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.
- Propone el Programa para la Integración de las Organizaciones de Participación Ciudadana y Participar en el proceso respectivo.

2. Funciones específicas:

- 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;



H. Ayuntamiento
Constitucional de
Centro

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL MUNICIPIO DE CENTRO

MANUAL DE ORGANIZACIÓN



IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

- 1. Nombre oficial del puesto:** Unidad de Enlace Administrativo
- 2. Clave del Puesto:** Subdirector
- 3. Ubicación del puesto:** Dirección de Atención Ciudadana
- 4. Tipo De Contratación:** Confianza
- 5. Relaciones de Autoridad:** Director
- 6. Límites de Autoridad:** Jefes de Departamento

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

1. Funciones generales:

- 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.

2. Funciones específicas:

- 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 los vehículos asignados.
- Realizar inspecciones y estudio socioeconómico para la entrega de apoyos.
- Entrega de donaciones autorizadas en el Municipio



H. Ayuntamiento
Constitucional de
Centro

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL MUNICIPIO DE CENTRO

MANUAL DE ORGANIZACIÓN



IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

- 1. Nombre oficial del puesto:** Subdirección de Atención Ciudadana
- 2. Clave del Puesto:** Subdirector
- 3. Ubicación del puesto:** Dirección de Atención Ciudadana
- 4. Tipo De Contratación:** Confianza
- 5. Relaciones de Autoridad:** Director
- 6. Límites de Autoridad:** Jefes de Departamento

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

1. Funciones generales:

- 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.
- Coordinar la Integración del Sistema de Participación Ciudadana en el Área Urbana y Rural.
- Gestionar ante las autoridades municipales las demandas y servicios y obras de los órganos de participación ciudadana.
- Organizar las reuniones periódicas con los órganos ciudadanos ante la Dirección.

2. Funciones específicas:

- Supervisar las normas internas y reglamentos para el buen funcionamiento de las organizaciones ciudadanas.
- Realizar todas aquellas actividades que le permitan el debido cumplimiento de sus funciones y de mas que le confieren.
- Coordinar y 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.



H. Ayuntamiento
Constitucional de
Centro

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL MUNICIPIO DE CENTRO

MANUAL DE ORGANIZACIÓN



IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

- 1. Nombre oficial del puesto:** Departamento de Informática
- 2. Clave del Puesto:** Jefe de Departamento A
- 3. Ubicación del puesto:** Dirección de Atención Ciudadana
- 4. Tipo De Contratación:** Confianza
- 5. Relaciones de Autoridad:** Subdirector
- 6. Límites de Autoridad:** Jefes de Departamento B

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

1. Funciones generales:

- Acordar con el Subdirector de Atención Ciudadana 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.
- Capturar y Actualizar la base de datos de los Jefes de Manzanas, Jefes Comunitarios y Mesas Directivas de Representantes Urbanas y Rurales.

2. Funciones específicas:

- Proporcionar los documentos de informáticos necesarios para la formación de los Órganos Sociales.
- 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.



H. Ayuntamiento
Constitucional de
Centro

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL MUNICIPIO DE CENTRO

MANUAL DE ORGANIZACIÓN



IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

- 1. Nombre oficial del puesto:** Departamento de Evaluación y Seguimiento
- 2. Clave del Puesto:** Jefe de Departamento A
- 3. Ubicación del puesto:** Dirección de Atención Ciudadana
- 4. Tipo De Contratación:** Confianza
- 5. Relaciones de Autoridad:** Subdirector
- 6. Límites de Autoridad:** Jefes de Departamento B

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

1. Funciones generales:

- Acordar con el Subdirector de Atención Ciudadana 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
- Evaluar los objetivos y monitorear el funcionamiento integral permanente de los programas que desarrolla la Dirección.

2. Funciones específicas:

- Registrar los oficios de las demandas de servicios y obras de los órganos de participación ciudadana e implementar controles necesarios para dar seguimiento de los mismos.
- 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.



H. Ayuntamiento
Constitucional de
Centro

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL MUNICIPIO DE CENTRO

MANUAL DE ORGANIZACIÓN



IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

- 1. Nombre oficial del puesto:** Subdirección de Organización y Participación Ciudadana
- 2. Clave del Puesto:** Subdirector
- 3. Ubicación del puesto:** Dirección de Atención Ciudadana
- 4. Tipo De Contratación:** Confianza
- 5. Relaciones de Autoridad:** Director
- 6. Límites de Autoridad:** Jefes de Departamento

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

1. Funciones generales:

- 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.
- Disponer los mecanismos de coordinación entre las Organizaciones Ciudadanas del área Urbana y Rural.
- Conformar el Sistema de información Regional y Sectorial de las Organizaciones Ciudadanas para la Participación en las labores Gubernamentales y de desarrollo.
- Fomentar la participación organizada de la población Urbana y Rural.

2. Funciones específicas:

- Coordinar el Proceso de Selección y Elección de Representantes de Organizaciones de Participación ciudadana.
- Evaluar permanentemente la funcionalidad de las Organizaciones de Participación Ciudadana, conforme a su naturaleza y Jurisdicción territorial en el área urbana.
- Mantener actualizada la estructura social del área urbana y realizar las sustituciones de las organizaciones sociales conforme al Reglamento de Participación Ciudadana del Municipio de Centro.
- Conocer y disponer de las acciones, compromisos cumplidos y por cumplir por la Administración Municipal previo al encuentro con el Presidente Municipal.



H. Ayuntamiento
Constitucional de
Centro

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL MUNICIPIO DE CENTRO

MANUAL DE ORGANIZACIÓN



IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

- 1. Nombre oficial del puesto:** Departamento de Vinculación y Enlace
- 2. Clave del Puesto:** Jefe de Departamento A
- 3. Ubicación del puesto:** Dirección de Atención Ciudadana
- 4. Tipo De Contratación:** Confianza
- 5. Relaciones de Autoridad:** Subdirector
- 6. Límites de Autoridad:** Jefes de Departamento B

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

1. Funciones generales:

- Acordar con el Subdirector de Organización y Participación Ciudadana todos aquellos asuntos que sean de su competencia.
- Asumir la responsabilidad en el cumplimiento de los objetivos del Departamento 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.

2. Funciones específicas:

- Reunir las Organizaciones de Participación Ciudadana para la visita del C. Presidente Municipal cada tres meses con el objetivo de resaltar los Programas Cumplidos y anunciar la obra futura en la zona urbana y rural.
- 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.



H. Ayuntamiento
Constitucional de
Centro

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL MUNICIPIO DE CENTRO

MANUAL DE ORGANIZACIÓN



IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

- 1. Nombre oficial del puesto:** Departamento Operativo
- 2. Clave del Puesto:** Jefe de Departamento A
- 3. Ubicación del puesto:** Dirección de Atención Ciudadana
- 4. Tipo De Contratación:** Confianza
- 5. Relaciones de Autoridad:** Subdirector
- 6. Límites de Autoridad:** Jefes de Departamento B

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

1. Funciones generales:

- Acordar con el Subdirector de Organización y Participación Ciudadana todos aquellos asuntos que sean de su competencia.
- Asumir la responsabilidad en el cumplimiento de los objetivos del Departamento a su cargo.
- Ejecutar el proceso de selección y elección de representantes de Organizaciones sociales para las zonas urbanas y rurales.
- Ejecutar en el territorio urbano aquellos convenios celebrados de coordinación municipal.

2. Funciones específicas:

- Ejecutar la difusión permanente de las diferentes acciones programas y obras del Gobierno Municipal de las zonas urbanas y rurales.
- Ejecutar en campo, las sustituciones de las Estructuras de las Organizaciones Sociales previamente autorizadas por la subdirección de Organización y Participación Ciudadana
- Organizar en coordinación con la Subdirección cada tres meses la visita directa del C. Presidente Municipal con la juntas de vecinos para propiciar la convivencia con la sociedad, en la cual resulten los programas cumplidos y se analicen de realizarse la obra futura en la zonas urbanas y rurales.



H. Ayuntamiento
Constitucional de
Centro

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL MUNICIPIO DE CENTRO

MANUAL DE ORGANIZACIÓN



IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

- 1. Nombre oficial del puesto:** Subdirección de Apoyo y Gestión
- 2. Clave del Puesto:** Subdirector
- 3. Ubicación del puesto:** Dirección de Atención Ciudadana
- 4. Tipo De Contratación:** Confianza
- 5. Relaciones de Autoridad:** Director
- 6. Límites de Autoridad:** Jefes de Departamento

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

1. Funciones generales:

- Atención de la ciudadanía, canalización de las demandas hacia las diversas dependencias.
- Oficios de canalización hacia las dependencias externas.
- Llevar un registro sistematizado de la demanda ciudadana y presentar oportunamente informes al Director.
- Elaborar y proponer programas de beneficio social y de atención a la demanda ciudadana.

2. Funciones específicas:

- Supervisar que las demandas que se reciben diariamente estén foliadas y relacionadas correctamente.
- Elaborar las cartas personalizadas (de respuesta) para los demandantes recibéndolas de regreso para revisar que estén completas para archivarlas
- 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.



H. Ayuntamiento
Constitucional de
Centro

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL MUNICIPIO DE CENTRO

MANUAL DE ORGANIZACIÓN



IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

- 1. Nombre oficial del puesto:** Departamento de Captura y Seguimiento
- 2. Clave del Puesto:** Jefe de Departamento A
- 3. Ubicación del puesto:** Dirección de Atención Ciudadana
- 4. Tipo De Contratación:** Confianza
- 5. Relaciones de Autoridad:** Subdirector
- 6. Límites de Autoridad:** Jefes de Departamento B

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

1. Funciones generales:

- Supervisar que las demandas que se reciben diariamente estén foliadas y relacionadas correctamente.
- Leer y canalizar las demandas recibidas a las diferentes instancias que le correspondan.

2. Funciones específicas:

- Capturar y supervisar la correcta captura de la demanda
- Recepcionar las respuestas que envían las diferentes instancias sobre las peticiones que se tienen, registrarlas y capturarlas en el sistema.
- Elaborar las cartas personalizadas (de respuesta) para los demandantes recibéndolas de regreso para revisar que estén completas para archivarlas.



H. Ayuntamiento
Constitucional de
Centro

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL MUNICIPIO DE CENTRO

MANUAL DE ORGANIZACIÓN



IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

- 1. Nombre oficial del puesto:** Departamento de Respuesta Ciudadana
- 2. Clave del Puesto:** Jefe de Departamento A
- 3. Ubicación del puesto:** Dirección de Atención Ciudadana
- 4. Tipo De Contratación:** Confianza
- 5. Relaciones de Autoridad:** Subdirector
- 6. Límites de Autoridad:** Jefes de Departamento B

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

1. Funciones generales:

- Seguimiento de demanda para su respuesta
- Contactar con los diferentes directores o coordinadores para ver cómo van las respuestas ciudadanas.
- Saber el estado que guarda la demanda después de haberse enviado a las diferentes dependencias.

2. Funciones específicas:

- Dar respuesta legal a los ciudadanos
- Dar cumplimiento al derecho de petición ciudadana.
- Armar los paquetes de la demandas para que sean distribuidas en las diferentes dependencias, para que sean atendidas.
- Elaborar las respuestas correspondientes a cada uno de los ciudadanos.
- Atender de manera personal a los ciudadanos y en su caso asesorar o llevarlos al área indicada según sea su demanda