



H. Ayuntamiento Constitucional
Jalapa, Tabasco
2010 – 2012



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
JALAPA, TABASCO.

DIRECCION DE ATENCION CIUDADANA

**PROYECTO DEL MANUAL DE ATENCION
CIUDADANA**

**DEL H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE
JALAPA, TABASCO**

2010-2012



H. Ayuntamiento Constitucional

Jalapa, Tabasco

2010 – 2012



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
JALAPA, TABASCO.

DIRECCION DE ATENCION CIUDADANA

PRESENTACION

La Administración Pública Municipal es un instrumento que a través de la realización de sus objetivos, planes y programas, crea acciones y resultados concretos, orientados a responder a las expectativas de la sociedad. Por ello, es indispensable que el aparato público cuente con los mecanismos administrativos que apoyen, aseguren y agilicen el cumplimiento de los actos del gobierno municipal.

Para lograr una mayor efectividad en la gestión social y participación ciudadana y mejores resultados en la atención al público es necesario que la administración pública implemente mejora en su organización, sistemas de trabajo y procedimientos de atención al público, a efecto de hacerlos congruentes con las circunstancias del entorno social y la disposición de recursos.

La elaboración del Manual General de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal, tiene como finalidad contar con la información ordenada y sistemática respecto a su estructura organizacional, constituyendo un instrumento básico, toda vez que establece los objetivos y funciones de las áreas que la conforman, proporcionando información al personal de nuevo ingreso y servirá de orientación e información al público.

El manual es un documento que permitirá a la Dirección de Atención Ciudadana, precisar las funciones de cada área, conocer sus responsabilidades, evitar duplicidad, detectar omisiones y mejorar la productividad y calidad de las actividades que tiene encomendadas, su elaboración se fundamenta en los artículos 47, 52, y 53 fracción V, 54, 73, fracción XIII, 74 y 78 fracción IX y 93 fracción VII y VIII de la Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco.



H. Ayuntamiento Constitucional

Jalapa, Tabasco

2010 – 2012



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
JALAPA, TABASCO.

DIRECCION DE ATENCION CIUDADANA

MARCO JURIDICO

La Dirección de Atención Ciudadana Municipal, se encuentra sustentada en el siguiente marco jurídico.

- CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.
- CONSTITUCION POLITICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE TABASCO.
- LEY ORGANICA DE LOS MUNICIPIOS DEL ESTADO DE TABASCO.
- LEY DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL ESTADO DE TABASCO.
- LEY DE FISCALIZACION SUPERIOR DEL ESTADO DE TABASCO.
- LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA DEL ESTADO DE TABASCO.
- PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL 2010-2012



H. Ayuntamiento Constitucional

Jalapa, Tabasco

2010 – 2012



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
JALAPA, TABASCO.

DIRECCION DE ATENCION CIUDADANA

OBJETIVO

La Dirección de Atención Ciudadana tiene como objetivo primordial brindar atención a la ciudadanía en un marco de respeto y tolerancia en los asuntos de recepción, tramite y gestión a sus peticiones, como una de las posibilidades que el ciudadano cuenta, para tomar parte en los asuntos públicos y vigilar la correcta aplicación de los recursos y recibir una respuesta real y correcta.

MISION

Brindar atención con responsabilidad y sentido humano a la ciudadanía que, al amparo de sus derechos constitucionales de petición, audiencia y manifestación acuden al H. Ayuntamiento para ser atendidos por el Presidente Municipal en la solución de sus planteamientos; y ofrecerles apoyo en la búsqueda constante de alternativas que respondan satisfactoriamente a sus necesidades.

VISION

La Dirección de Atención Ciudadana del H. Ayuntamiento Constitucional de Jalapa, aspira a contar con una organización de mejora continua en la atención que la sociedad requiere para que de manera pronta, expedita y profesionalmente otorgue respuestas con un alto sentido humano y en un marco de respeto y tolerancia a las demandas de las necesidades.



H. Ayuntamiento Constitucional
Jalapa, Tabasco
2010 – 2012



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
JALAPA, TABASCO.

DIRECCION DE ATENCION CIUDADANA

ESTRUCTURA ORGANICA

DIRECTOR DE ATENCION CIUDADANA

SECRETARIA
CHOFER

JEFE DE AREA DE PETICIONES Y AUDIENCIAS

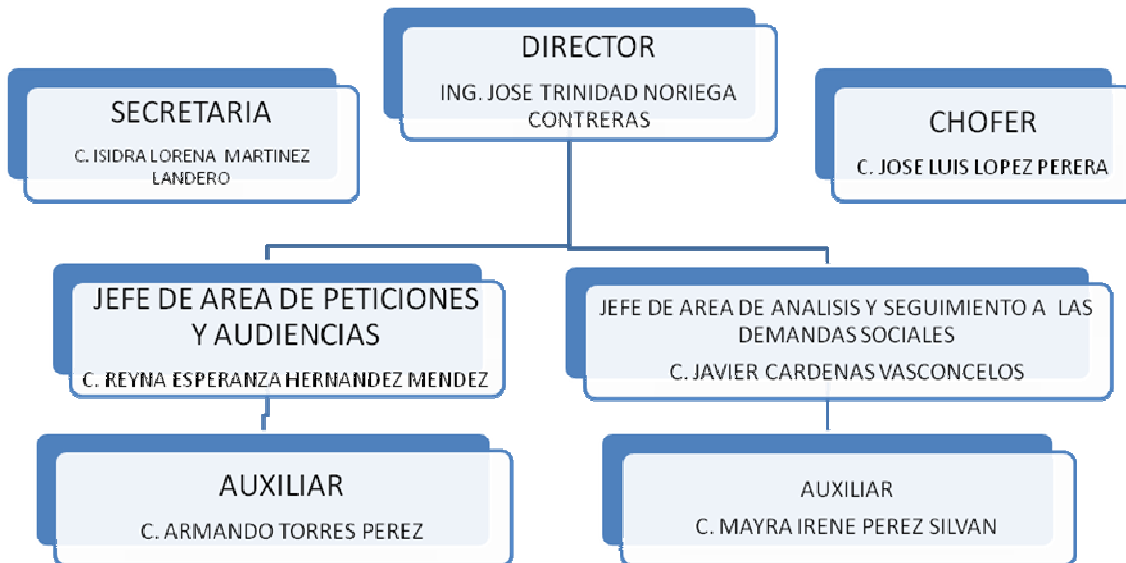
AUXILIAR

**JEFE DE AREA DE ANALISIS Y SEGUIMIENTO A LAS DEMANDAS
SOCIALES**

AUXILIAR

DIRECCION DE ATENCION CIUDADANA

DIRECCION DE ATENCION CIUDADANA





H. Ayuntamiento Constitucional
Jalapa, Tabasco
2010 – 2012
OBJETIVOS Y FUNCIONES
DIRECCION DE ATENCION CIUDADANA



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
JALAPA, TABASCO.

DIRECTOR DE ATENCION CIUDADANA

OBJETIVO:

Mantener y garantizar un adecuado sistema de control de los apoyos otorgados, peticiones y quejas, que se reciban en audiencias públicas, dar seguimiento a las demandas de la ciudadanía, transparentando el acceso a la información gubernamental y la rendición de cuenta, coordinando acciones con dependencias federales y estatales, como apoyo al municipio, eficientando la atención y gestión de la ciudadanía.

FUNCIONES:

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; (artículo 94 de la Ley Orgánica Municipal, fracción1).

II.- Organizar y conducir la demanda y gestión social.

III.- Encauzar, ordenar y conducir las demandas y gestiones Ciudadanas.

IV.- Promover y fomentar la participación social y ciudadana.

V.- Proponer al cabildo las normas internas y reglamentos para el buen funcionamiento de los consejos, juntas y demás Organizaciones.

VI.- Participar en comisiones, reuniones y actividades, en la que encomiende directamente el H. Ayuntamiento o el Presidente Municipal.

VII.- Asistir a las audiencias públicas presididas por la máxima Autoridad municipal y/o patronato del DIF municipal, así como también captar las demandas que se presenten.



H. Ayuntamiento Constitucional Jalapa, Tabasco 2010 – 2012



VIII.- Elaborar los convenios o actas de recepción de la entrega de bienes que son autorizados por el Ayuntamiento Constitucional para proporcionarlos a la población demandante. Artículo 94 de la Ley Orgánica Municipal fracción VII.

IX.- Establecer y mantener coordinación permanente con las Instituciones federales, estatales y municipales e instituciones privadas con la finalidad de concertar apoyos en beneficio de la población demandante.

X.- Proporcionar el bien o servicio solicitado a través de los mecanismos de donación, convenio o apoyo económico, previa valoración.

XI.- Vigilar que se realicen las visitas domiciliarias, en caso necesario, con la finalidad de verificar los datos proporcionados en los estudios socioeconómicos.

XII.- Establecer las líneas de acción para proporcionar los apoyos a los solicitantes o en su caso, orientarlos y/o canalizarlos a las dependencias correspondientes.

XIII.- Supervisar el control de los apoyos entregados en Presidencia y/o en audiencias públicas por el Presidente Municipal.

XIV.- Informar mensualmente al Presidente Municipal a través de formatos de control, de los apoyos otorgados a cada persona y por comunidad.

XV.- Llevar el control de vale de autorización de apoyo Económico y en especie.

XVI.- Recabar las firmas correspondientes en las hojas de Convenios o actas de recepción de la entrega de bienes y Servicios o apoyos económicos.

XVII.- Coordinar acciones con otras direcciones para el traslado de personas a diversos lugares (hospitales y dependencias estatales).

XVIII.- Respetar el ejercicio del derecho de petición, siempre que ésta se formule por escrito de manera pacífica y respetuosa. A toda petición recaerá un acuerdo escrito de la autoridad a quien se haya dirigido, la cual contiene la obligación de hacerlo conocer en breve término al peticionario.



H. Ayuntamiento Constitucional

Jalapa, Tabasco
SECRETARÍA
2010 - 2012



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
JALAPA, TABASCO.

DIRECCION DE ATENCION CIUDADANA

OBJETIVO:

Realizar las funciones de elaboración, integración, resguardo, distribución y control de la documentación originada de las actividades de la Dirección de Atención Ciudadana.

FUNCIONES:

I.- Atender con profesionalismo y sentido humano al público que acude ante la Dirección de Atención Ciudadana.

II.- Recepcionar, revisar y controlar la correspondencia Oficial.

III.- Atender las llamadas telefónicas.

IV.- Elaborar requisiciones, actas de entrega, recibos y hojas de envío de los apoyos en especies y económicos que autoriza el Presidente Municipal.

V.- Elaborar oficios, memorándum y documentos oficiales.

VI.- Mantener ordenada y actualizada la agenda del Director de Atención Ciudadana.

VII.- Mantener actualizado los directorios, archivos y documentos propios de la Dirección de Atención Ciudadana.

VIII.- Integrar debidamente los documentos que sean requeridos y ordenados correctamente para facilitar la búsqueda.



H. Ayuntamiento Constitucional
Jalapa, Tabasco
2010 – 2012
CHOFER
DIRECCION DE ATENCION CIUDADANA



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
JALAPA, TABASCO.

OBJETIVO:

Conducir con responsabilidad, los vehículos asignados a la Dirección de Atención Ciudadana para el traslado del personal a diversos lugares del estado y en su caso fuera del estado.

FUNCIONES:

I.- Mantener el vehículo limpio y vigilar que se encuentre en óptimas condiciones y funcionamiento.

II.- Conducir observando las normas y el reglamento de Tránsito vigente.

III.- Cuidar la vigencia en su licencia de conducir.

IV.- Apoyar en la entrega de diversos documentos oficiales o particulares y dependencias municipales y estatales.

V.- Verificar que el vehículo cuente con combustible, llanta de repuesto y herramienta.

VI.- Y desarrolla las demás comisiones que le asigne el Director de Atención Ciudadana.



H. Ayuntamiento Constitucional

Jalapa, Tabasco
2010 – 2012

AREA DE PETICIONES Y AUDIENCIAS DIRECCION DE ATENCION CIUDADANA



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
JALAPA, TABASCO.

JEFE DE AREA

OBJETIVO:

Verificar que las peticiones que se reciben en la dirección de Atención ciudadana y en las audiencias públicas cumplan con los requisitos, y la normatividad vigente.

FUNCIONES:

I.- Recepcionar y revisar que las diversas solicitudes y peticiones de la ciudadanía cumplan con los requisitos establecidos.

II.- Apoyar al Director de Atención Ciudadana en la coordinación de las audiencias públicas que realiza el Presidente Municipal y/o patronato del DIF municipal.

III.- Tramitar algunos apoyos en especie que solicitan la ciudadanía previa autorización del Presidente Municipal y Director de Atención Ciudadana.

IV.- Atender las demandas de la población que solicite servicios diversos así como las que requieren un apoyo en especie.

V.- Supervisar que se realicen los estudios socioeconómicos en caso necesario a las personas que soliciten un bien o servicio.

VI.- Mantener ordenado los documentos de los apoyos económicos y en especie que otorga el Presidente Municipal a través de la Dirección de Atención Ciudadana.

VII.-. Archivar las copias de los oficios que son atendidos y apoyados.

VIII.- Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia y las que le sea designadas por el Director de Atención Ciudadana.



H. Ayuntamiento Constitucional

Jalapa, Tabasco
2010 – 2012



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
JALAPA, TABASCO.

DIRECCION DE ATENCION CIUDADANA AUXILIAR ADMINISTRATIVO

OBJETIVO:

Auxiliar al responsable del área en la integración de la documentación de las diversas solicitudes y peticiones de la Ciudadanía.

FUNCIONES:

I.- Apoyar al responsable del área en la recepción y trámite de la documentación de solicitudes y peticiones de la ciudadanía.

II.- Archivar los expedientes que se generen de los apoyos tramitados por el responsable del área, y diversas instancias de gobierno.

III.- Colaborar en la coordinación de audiencias públicas que realiza el Presidente Municipal.

IV.- Colaborar en la realización de los estudios socioeconómicos en caso necesario a las personas que solicitan un bien o servicio.

V.- Verificar la entrega del bien y servicio que solicita la ciudadanía previa autorización del jefe inmediato.

VI.- Desarrollar las demás funciones de su competencia y las que le sean designadas por el Director de Atención Ciudadana.



H. Ayuntamiento Constitucional
Jalapa, Tabasco
2010 – 2012



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
JALAPA, TABASCO.

AREA DE ANALISIS Y SEGUIMIENTO A LAS
DIRECCION DE ATENCION CIUDADANA
DEMANDAS SOCIALES

JEFE DE AREA

OBJETIVO:

Realizar las funciones de seleccionar, analizar, dar seguimiento, distribución y control de solicitudes y peticiones de la ciudadanía.

FUNCIONES:

- I.- Seleccionar las diferentes solicitudes que se reciben del área de peticiones y audiencias.
- II.- Analizar y relacionar cada una de las solicitudes que se reciben en la Dirección de Atención Ciudadana y en audiencias públicas.
- III.- Organizar y distribuir a las diferentes direcciones y dependencias gubernamentales las peticiones y solicitudes de la ciudadanía.
- IV.- Dar seguimiento y respuesta por escrito a todas y cada una de las solicitudes que son enviadas a cada dirección o dependencia de gobierno.
- V.- Apoyar en las visitas domiciliarias, en caso necesario, con la finalidad de verificar los datos proporcionados en los estudios socioeconómicos.
- VI.- Codificar, revisar y controlar la captura de las demandas a través de procedimientos electrónicos de datos.
- VII.- Contribuir junto con el Director de Atención Ciudadana al diseño y normas de los lineamientos y normas institucionales para la captación de solicitudes.
- VIII.- diseñar los procedimientos de trabajo para dar seguimiento a las demandas, canalizadas y captadas por la Dirección de Atención Ciudadana.



H. Ayuntamiento Constitucional
Jalapa, Tabasco
2010 – 2012



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
JALAPA, TABASCO.

DIRECCION DE ATENCION CIUDADANA
AUXILIAR ADMINISTRATIVO

OBJETIVO:

Apoyar en la sección, distribución y seguimiento de la demanda ciudadana.

FUNCIONES:

- I.- Apoyar al envío y distribución de las diversas demandas de la ciudadanía.
- II.- Colaborar en la realización de las visitas domiciliarias para los estudios socioeconómicos que así se requieran.
- III.- Apoyar en la distribución de correspondencia y documentos oficiales.
- IV.- Enviar las respuestas por escrito de los resultados de las peticiones y demandas de cada ciudadano.
- V.- Desarrollar las demás comisiones que le sea asignada por el Director de Atención Ciudadana.