

***MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
DIRECCION DE ATENCION  
CIUDADANA  
DEL AYUNTAMIENTO DE  
CÁRDENAS, TABASCO***



MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
ATENCIÓN CIUDADANA  
H. Cárdenas, Tabasco 2013-2015

## CONTENIDO

### MANUAL DE ORGANIZACIÓN

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.....

Director de Atención Ciudadana.....

Jefe del Departamento de Operatividad.....

Jefe del Departamento de Atención y Organización.....

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**  
**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**

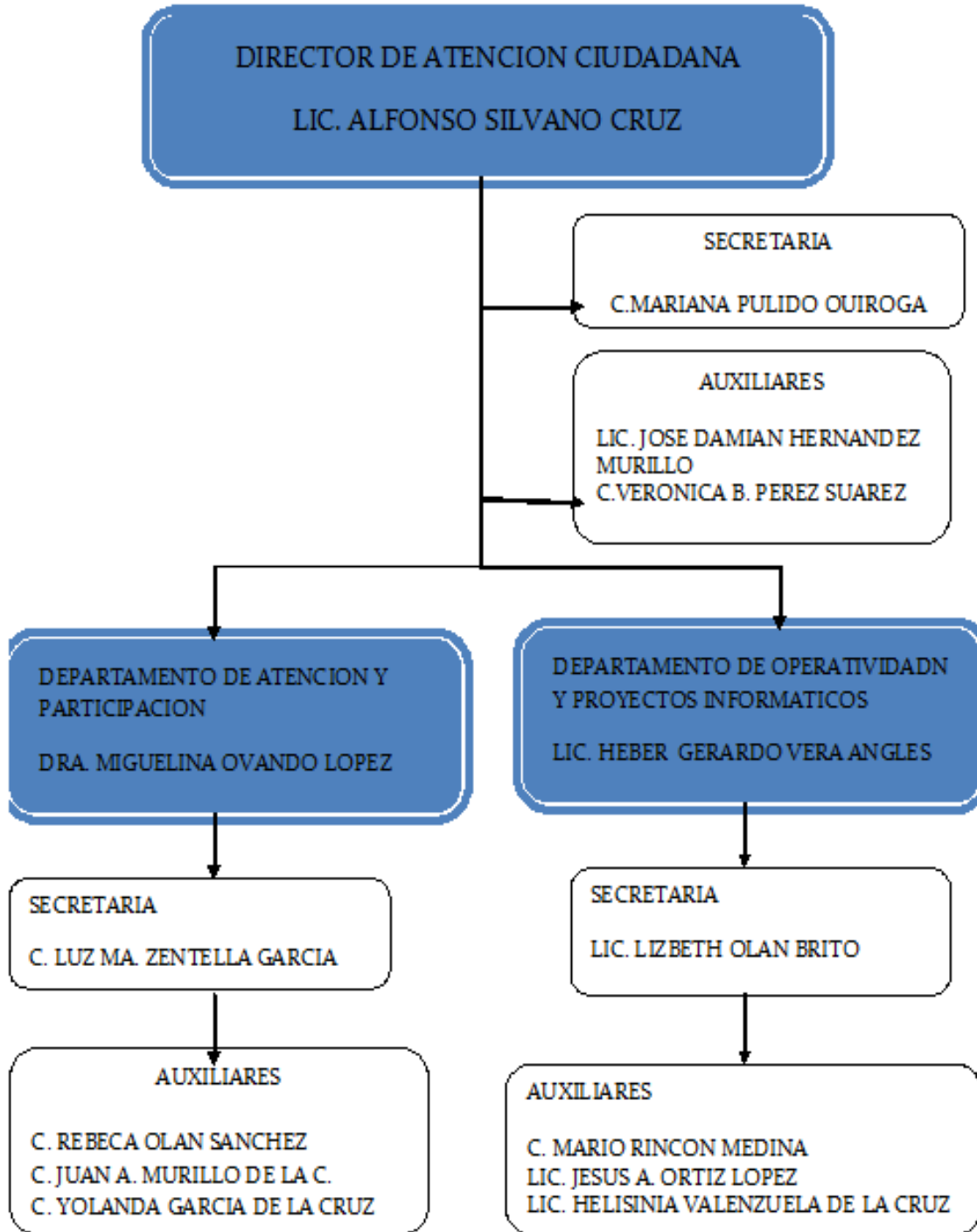
**MISIÓN**

Brindar atención con responsabilidad y sentido humano a la ciudadanía que, al amparo de sus derechos constitucionales de petición, audiencia y manifestación recurren al H. Ayuntamiento para ser atendidos por la Dirección de Atención Ciudadana en la solución de sus planteamientos; ofreciéndoles apoyo en la búsqueda constante de alternativas que respondan satisfactoriamente a sus necesidades en las últimas gestiones sociales para beneficio de las necesidades de la población.

**VISIÓN**

La Dirección de Atención Ciudadana, aspira contar con una mejor organización la cual se refiere en la atención que la sociedad requiere, para que de manera pronta, expedita y profesional otorgue respuestas con un alto sentido humano.

**ORGANIGRAMA**



**OBJETIVO GENERAL:**

Brindar atención a la ciudadanía en general en un marco de respeto y tolerancia en los asuntos de recepción, trámite y gestión a sus peticiones, como una herramienta necesaria con la que el ciudadano cuenta, para solucionar una respuesta real, correcta y completa a sus peticiones.

**DATOS GENERALES**

**Nombre del puesto:** Director de Atención Ciudadana

**Área de adscripción:** Atención Ciudadana

**Reporta a:** C. Presidente Municipal

**Supervisa a:** 2 Jefes de Departamentos, 2 Auxiliares, 1 Secretaria.

**CONTACTOS INTERNOS:**

**Con:** Las Direcciones que forman la Administración Pública del Municipio y Departamentos de la Dirección de Atención Ciudadana.

**Para:**

- Promover el cabal aprovechamiento de los programas de financiamiento estatal y federal para obras sociales, que pueda beneficiar a la población en general.
- Supervisar el seguimiento de las demandas a través de los Departamentos de la Dirección.

**CONTACTOS EXTERNOS:**

**Con:** Dependencias externas al Municipio y/o instancias estatales y federales.

**Para:**

- Gestionar y promover acuerdos y convenios con dependencias o instituciones externas.
- Obtener apoyos ante dichas instancias y ofrecer una pronta solución a las demandas recibidas de la ciudadanía.

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:**

Promover los programas de financiamiento estatal y federal para obras sociales, que pueda beneficiar a la población en general, así como, realizar gestiones en otras dependencias y/o instituciones para facilitar y agilizar los trámites que realizan los ciudadanos en la dirección.

**FUNCIONES GENERALES:**

- Organizar y conducir la demanda y gestión social.
- Encauzar, ordenar y conducir las demandas y gestiones ciudadanas.
- Participar en comisiones, reuniones y actividades, en la que encomiende directamente el H. Ayuntamiento o el Presidente Municipal.

- Coordinar las acciones de salud y prevención de enfermedades que instrumente el municipio, por si solo o en coordinación con los gobiernos federal y municipal.
- Llevar el control de vales de autorización de apoyos de medicamentos, análisis, ultrasonidos.

## DEPARTAMENTO DE OPERATIVIDAD

### OBJETIVO ESPECIFICO:

Atender de manera oportuna las demandas de la ciudadanía hechas a esta Dirección y dar respuesta inmediata a lo solicitado.

### DATOS GENERALES

**Nombre del puesto:** Jefe de Departamento de Operatividad

**Área de adscripción:** Atención Ciudadana

**Reporta a:** Director

**Supervisa a:** 3 Auxiliares y 1 Secretaria

### CONTACTOS INTERNOS:

**Con:**

El Director y El Departamento de Atención y Participación

**Para:**

- Entregar las solicitudes que se reciben en esta Dirección.
- Solicitar respuesta de las solicitudes entregadas

### CONTACTOS EXTERNOS:

**Con:** no aplica

**Para:** no aplica

### Descripción del puesto:

Coordina la organización de las solicitudes que recibe la Dirección y da seguimiento a las peticiones realizadas por la ciudadanía.

### FUNCIONES GENERAL:

- Capturar todas y cada una de las gestiones sociales y los diversos apoyos que se dan en esta Dirección.
- Rendir informe mensual de los trabajos realizados en la Dirección de Atención Ciudadana a la Coordinación de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Municipio.

- Canalizar todas las solicitudes a las Direcciones de este municipio según correspondan.
- Almacenar, administrar y participar en las gestiones con las demás áreas para las necesidades de recursos materiales y humanos, con el fin de agilizar los trámites y ofrecer un servicio de calidad para con los ciudadanos en las demandas y peticiones que realizan (por ejemplo: asentamientos extemporáneos)
- Proporcionar asesoría jurídica y agraria a las personas que tienen alguna necesidad en este rubro y si es necesario se canaliza al área correspondiente según sea el caso.

## DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y ORGANIZACIÓN

### OBJETIVO:

Atender la demanda de la ciudadanía, dándole fluides de una manera rápida y que ellos vean una respuesta a su necesidad.

### DATOS GENERALES

**Nombre del puesto:** Jefe de Departamento Organización y de la Participación Ciudadana

**Área de adscripción:** Atención ciudadana

**Reporta a:** Director

**Supervisa a:** 3 Auxiliares y 1 Secretaria

### CONTACTOS INTERNOS:

#### Con:

El director y el Departamento de Operatividad y Proyectos Informativos

#### Para:

Supervisar y dar seguimiento a las demandas de actas de nacimiento, así como organizar y realizar comités en las comunidades para mejorar la participación ciudadana y promover equitativamente los programas sociales.

### CONTACTOS EXTERNOS:

**Con:** no aplica

**Para:** no aplica

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:** Vincula las peticiones que se reciban en el Departamento para garantizar una eficiente, cálida y oportuna atención a los ciudadanos cumpliendo con los requisitos y la normatividad vigente.

### **FUNCIONES GENERALES:**

- Revisar y recibir todas las solicitudes que presenten los ciudadanos sin distinción de partido político, religión, género, edad o condición social y que cumpla con los requisitos establecidos.
- Estudiar la petición y en su caso determinar si existe justificación de la necesidad presentada en la misma.
- Cuidar que todas las solicitudes tengan respuesta inmediata y se canalicen a las dependencias municipales correspondientes, así mismo, ser gestor directo del apoyo solicitado.
- Rendir mensualmente al Director de Atención Ciudadana un informe general del manejo Administrativo del Departamento, revisar y depurar mensualmente las solicitudes que han tenido respuestas.
- Brindar la atención y el apoyo que requiera la ciudadanía, valorando las causas específicas.
- Dar gestiones sociales a los ciudadanos que residan de manera permanente, o transitoriamente en la ciudad, analizando en todo momento la necesidad específica de la petición planteada.
- Realizar estudio socioeconómico a las personas que soliciten algún bien.