	Manual Especifico de Organización de la Coordinación de Atención Ciudadana	Versión: 01
		Vigencia:
		Pagina: 1 de 21


AYUNTAMIENTO DE TUXPAN DE RODRIGUEZ CANO, VERACRUZ

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

COORDINACION DE ATENCION CIUDADANA

INDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. ANTECEDENTES
3. MARCO JURÍDICO
4. ATRIBUCIONES
5. MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS GENERALES
6. ESTRUCTURA ORGÁNICA FORMAL
7. ESTRUCTURA ORGÁNICA FUNCIONAL
8. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS
 - 8.1 COORDINADOR DE ATENCION CIUDADANA
 - 8.2 RESPONSABLE DE OFICINA
 - 8.3 RESPONSABLE DE MODULO
10. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN
11. DIRECTORIO
12. BITÁCORA DE CAMBIOS

	Manual Especifico de Organización de la Coordinación de Atención Ciudadana	Versión: 01
		Vigencia:
		Pagina: 2 de 21


1. INTRODUCCIÓN

El objetivo de este manual, es dar de forma detallada y precisa la estructura orgánica formal y funcional de la Coordinación de Atención Ciudadana, de la responsabilidad, los canales de comunicación y de coordinación interna y externa, de informar sobre los puestos de los que la integran.

El manual específico de organización de la Coordinación de Atención Ciudadana, esta integrado por los siguientes apartados:

- **Antecedentes.** Indican el origen, evolución y cambios significativos que ha sufrido en su estructura orgánica.
- **Marco Jurídico.** Relaciona los principales ordenamientos y disposiciones jurídicas que sustentan su actuación.
- **Atribuciones.** Facultades que le confieren expresamente los ordenamientos y disposiciones jurídicas.
- **Misión.** Propósito común, la razón por la que estamos.
- **Visión.** Meta general y propósito fundamental al que queremos llegar.
- **Objetivos.** Determinan nuestro compromiso diario.
- **Estructura Orgánica Formal y Funcional.** De acuerdo a su operatividad.
- **Descripción de Puestos.** Se detallan los puestos de la estructura orgánica funcional y nivel de autoridad.
- **Firmas de autorización:** Contiene las firmas de la persona que elaboró, revisó y dio el visto bueno del manual específico de organización
- **Directorio de Ayuntamiento:** Integrantes del Ayuntamiento de Tuxpan de Rodríguez Cano, Veracruz, (Presidente Municipal, Síndico Único y Regidores), y del Secretario del Ayuntamiento.
- **Bitácora de cambios.** Aprobado el manual, en este formato se llevará el control y registro de los cambios del manual, indicando el número de revisión (es), fecha de la modificación y tipo de modificación

La vigilancia del cumplimiento de las funciones que se establecen en este documento, serán responsabilidad del Coordinador de Atención Ciudadana y deberá realizar revisiones periódicas a este manual con el fin de mantenerlo actualizado, debiendo informar sobre las modificaciones debidamente justificadas.

	Manual Especifico de Organización de la Coordinación de Atención Ciudadana	Versión: 01
		Vigencia:
		Pagina: 3 de 21

2. ANTECEDENTES

En sesión de cabildo de fecha 1 de enero del 2011 los miembros del cabildo aprobaron por unanimidad la estructura orgánica de la administración 2011 – 2013.

En dicha estructura se incluyo la Coordinación de Atención Ciudadana, instancia que depende directamente de la Secretaria Técnica.


Antes de esta fecha no existe antecedente en el Ayuntamiento de Tuxpan, Veracruz de una Coordinación de Atención Ciudadana.

3. MARCO JURÍDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley Orgánica del Municipio Libre
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave
- Plan de Desarrollo Municipal de Tuxpan de Rodríguez Cano, Veracruz, 2008-2010
- Manual Específico de Organización de la Coordinación de Atención Ciudadana.

4. ATRIBUCIONES GENERALES


- Conducir sus actividades de acuerdo a las directrices establecidas en el Plan Municipal de Desarrollo y acuerdos de Cabildo;
- Acordar con la Secretaría Técnica la resolución de los asuntos cuya tramitación lo requiera;

	Manual Especifico de Organización de la Coordinación de Atención Ciudadana	Versión: 01
		Vigencia:
		Pagina: 4 de 21

- Informar cuando se requiera a la Secretaría Técnica de las actividades desarrolladas;
- Rendir a la contraloría los informes que ésta les requiera en el ejercicio de sus atribuciones;
- Elaborar los informes y hacer el análisis estadístico que permitan medir la capacidad de respuesta de la Coordinación y generar los indicadores para evaluar su operación;
- Entablar comunicación con dependencias de los tres niveles de gobierno para compartir estrategias y acciones con el objetivo de superar el tradicional modelo de apoyo asistencial.

ESPECIFICAS DEL AREA

- Brindar al ciudadano un canal de interacción con la Administración Pública y proporcionar la atención que en derecho le corresponde.
- Desarrollar una cultura de atención profesional con sentido humano en un marco de respeto, confiabilidad y responsabilidad.
- Implementar nuevas acciones eficientando la atención, captación, clasificación, control y canalización de la demanda en el menor tiempo, así como la compactación de procesos, calidad y personalización de las respuestas.
- Enlazar y vincular a través de un sistema de comunicación personalizada y en red (internet) a las Direcciones y Coordinaciones Municipales con esta Coordinación, contando con enlaces en las diferentes instancias.
- Atender las solicitudes de audiencia que le hacen llegar al Presidente Municipal, analizando, clasificando y dando seguimiento con criterios claros y precisos a la problemática planteada.
- Apoyar y orientar a los ciudadanos en la búsqueda de soluciones que respondan a sus necesidades incluyendo asesoría jurídico-legal.
- Monitoreo del correo electrónico oficial de Atención ciudadana del municipio mediante el cual la gente puede hacer peticiones o sugerencias.
- Las demás que les señalen y encomienden el Presidente Municipal a través de la Secretaría Técnica.

	Manual Especifico de Organización de la Coordinación de Atención Ciudadana	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 5 de 21

5. MISIÓN, VISION Y OBJETIVOS

MISION


Coadyuvar a la Secretaría Técnica atendiendo las peticiones y demandas de los ciudadanos dirigidas al Presidente Municipal, turnando hacia las diferentes dependencias Municipales, con el fin de que sean atendidas y se obtenga una respuesta de cada una de ellas.

VISION

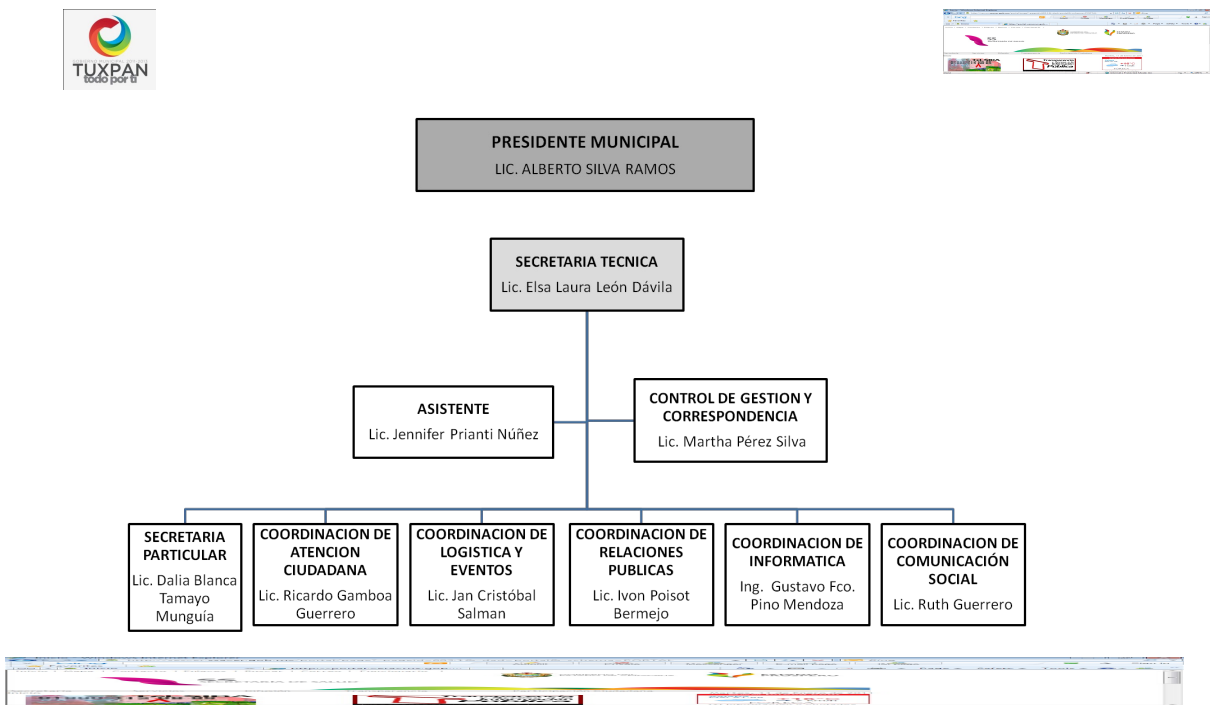
Ser una Coordinación que proporcione atención al ciudadano con calidad y eficiencia, la instancia idónea para interactuar entre el ciudadano y la Administración Municipal.

OBJETIVOS GENERALES


- Implementar programas emergentes en coordinación con las instancias correspondientes para resolver las demandas sociales por encomienda del Presidente Municipal a través de la Secretaría Técnica.
- Participar en las jornadas de asistencia social con los diferentes organismos del Ayuntamiento.
- Identificar la problemática social, y establecer vínculos de resolución.
- Construir un padrón único de beneficiarios, lo cual permitirá eliminar duplicaciones de apoyos, atender de mejor manera al ciudadano, llevar un control estadístico del funcionamiento de las dependencias que atienden directamente la ciudadanía, optimizar los recursos, focalizar los programas y sus beneficiarios.

	Manual Especifico de Organización de la Coordinación de Atención Ciudadana	Versión: 01
		Vigencia:
		Pagina: 6 de 21

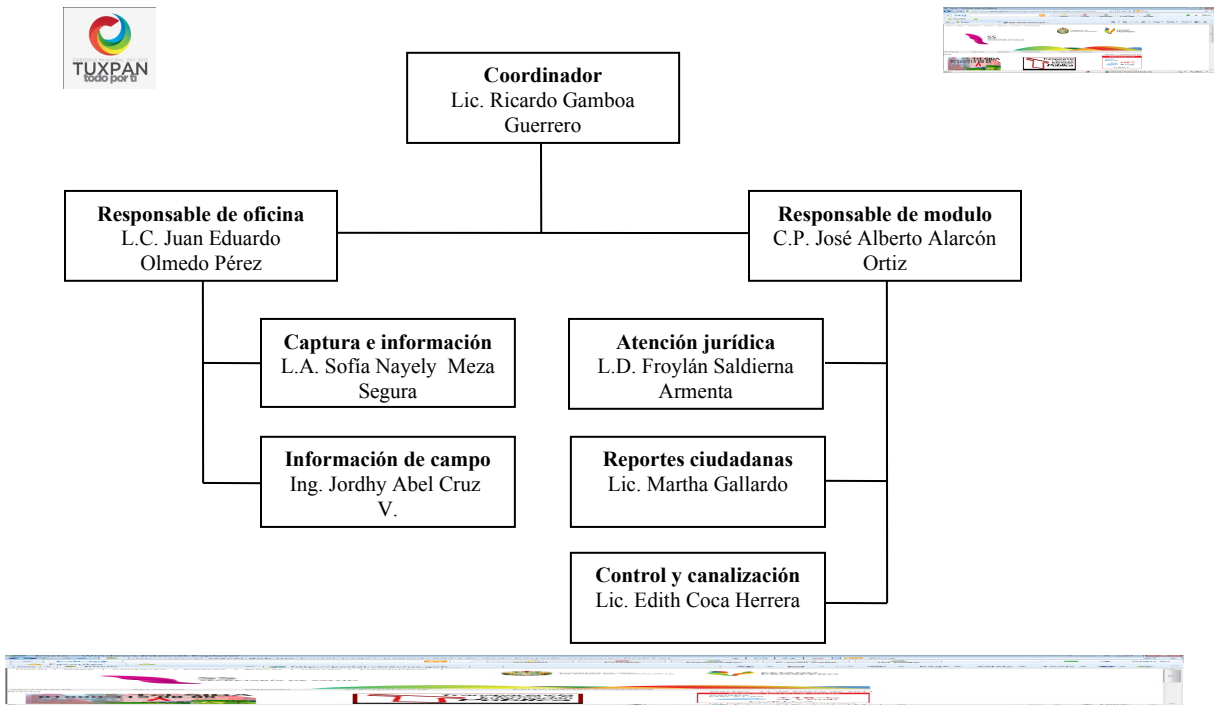
6. ESTRUCTURA ORGÁNICA FORMAL




La Coordinación de Atención Ciudadana depende directamente de la Secretaría Técnica.

 <p>GOBIERNO MUNICIPAL 2011-2013 TUXPAN todo por ti</p>	<p>Manual Especifico de Organización de la Coordinación de Atención Ciudadana</p>	Versión: 01
		Vigencia:
		Pagina: 7 de 21


7.- ESTRUCTURA ORGANICA FUNCIONAL




	Manual Especifico de Organización de la Coordinación de Atención Ciudadana	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 8 de 21

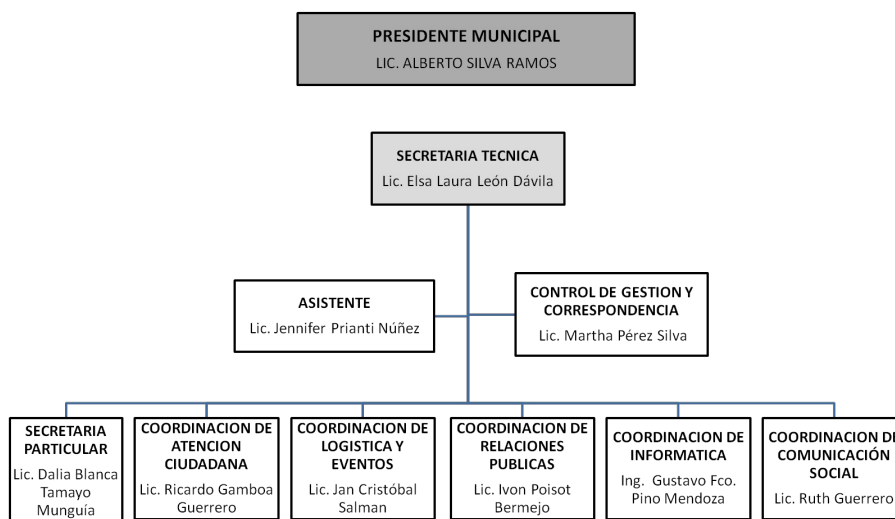
8.- DESCRIPCIÓN DE PUESTOS


IDENTIFICACION	
Nombre del puesto	Coordinador de Atención Ciudadana
Jefe inmediato	Secretaria Técnica
Subordinados Inmediatos	Responsable de Oficina Responsable de modulo
Suplencia en caso de ausencia	La persona que le designe la Secretaría Técnica en los términos que establece la Ley Orgánica del Municipio Libre

DESCRIPCION GENERAL OBJETIVO
Coadyuvar a la Secretaría Técnica atendiendo las peticiones y demandas de los ciudadanos dirigidas al Presidente Municipal, turnando hacia las diferentes dependencias Municipales, con el fin de que sean atendidas y se obtenga una respuesta de cada una de ellas.
UBICACIÓN DE LA ESTRUCTURA
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">SECRETARIA TECNICA</div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">CORDINACION DE ATENCION CIUDADANA</div>

	Manual Especifico de Organización de la Coordinación de Atención Ciudadana	Versión: 01
		Vigencia:
		Pagina: 9 de 21


ORGANIGRAMA GENERAL DE AREA



	Manual Especifico de Organización de la Coordinación de Atención Ciudadana	Versión: 01
		Vigencia:
		Pagina: 10 de 21

FUNCIONES


- Conducir sus actividades de acuerdo a las directrices establecidas en el Plan Municipal de Desarrollo y acuerdos de Cabildo;
- Acordar con la Secretaria Técnica la resolución de los asuntos cuya tramitación lo requiera;
- Informar cuando se requiera a la Secretaria Técnica de las actividades desarrolladas;
- Rendir a la Contraloría los informes que ésta les requiera en el ejercicio de sus atribuciones;
- Elaborar los informes y hacer el análisis estadístico que permitan medir la capacidad de respuesta de la Coordinación y generar los indicadores para evaluar su operación;
- Entablar comunicación con dependencias de los tres niveles de gobierno para compartir estrategias y acciones con el objetivo de superar el tradicional modelo de apoyo asistencial.
- Brindar al ciudadano un canal de interacción con la Administración Pública Municipal y proporcionar la atención que en derecho le corresponde.
- Desarrollar una cultura de atención profesional con sentido humano en un marco de respeto, confiabilidad y responsabilidad.
- Implementar nuevas acciones eficientando la atención, captación, clasificación, control y canalización de la demanda en el menor tiempo, así como la compactación de procesos, calidad y personalización de las respuestas.

	Manual Especifico de Organización de la Coordinación de Atención Ciudadana	Versión: 01
		Vigencia:
		Pagina: 11 de 21

COORDINACION INTERNA	
CON	PARA
Secretaria Técnica	Recibir instrucciones, proporcionar información y solicitar autorización de algunos trámites.
Directores y Coordinadores	Para eficientizar la atención al ciudadano
Equipo de Trabajo	Para orientar, verificar, supervisar, el desarrollo de acciones y programas, el cumplimiento de metas y de instrucciones de Secretaría Técnica.


PERFIL PROFESIONAL	
Puesto	Coordinador de Atención Ciudadana
Preparación académica	Licenciatura de preferencia con algo relacionado a la función publica
Conocimientos	Procesos de Administración General Desarrollo organizacional Negociaciones Normatividad Municipal Análisis de Información Manejo de información publica Negociaciones interpersonales
Experiencia Laboral Previa	Experiencia mínima de dos años en la función pública o privada en áreas afines.

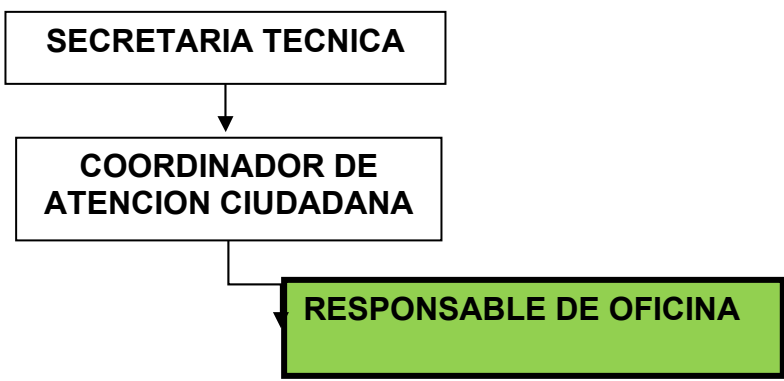
--	--


	Manual Especifico de Organización de la Coordinación de Atención Ciudadana	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 12 de 21

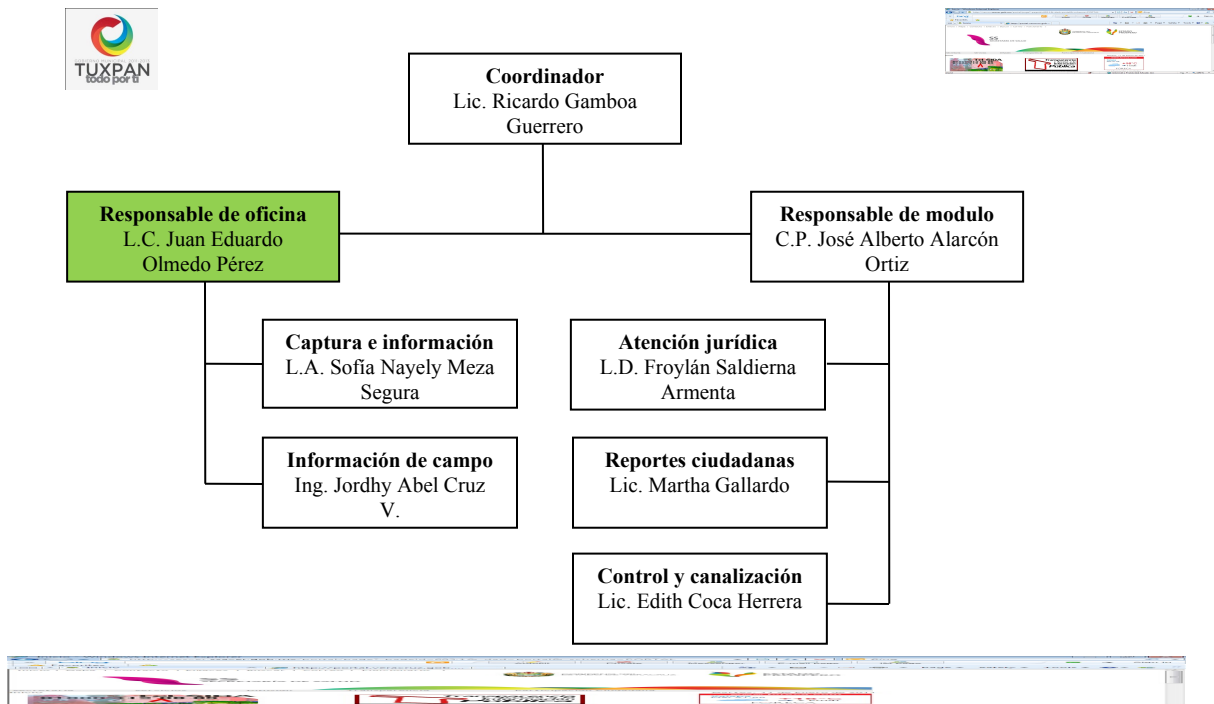
Habilidades y destrezas	Capacidad de análisis y de síntesis Habilidad para identificar la información relevante Iniciativa, eficiente e innovación Manejo de relaciones interpersonales Iniciativa, creatividad e innovación. Técnicas de negociación
Conocimiento tecnológica	Manejo de computadoras, teléfonos, fax, cámaras.


IDENTIFICACION	
Nombre del puesto	Responsable de oficina
Jefe inmediato	Coordinador de Atención Ciudadana
Subordinados Inmediatos	Auxiliar de captura e información Auxiliar de información de campo
Suplencia en caso de ausencia	La persona que le designe el Coordinador de Atención Ciudadana, en los términos que establece la Ley Orgánica del Municipio Libre

	Manual Especifico de Organización de la Coordinación de Atención Ciudadana	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 13 de 21

DESCRIPCION GENERAL OBJETIVO
<p>Coadyuvar al Coordinador de Atención Ciudadana creando registros, controles, reportes, análisis e información confiable, veraz y oportuna en el cumplimiento de sus funciones, implementar reglas y estrategias internas que permitan eficientizar la atención al ciudadano</p>
UBICACIÓN DE LA ESTRUCTURA
 <pre> graph TD A[SECRETARIA TECNICA] --> B[COORDINADOR DE ATENCION CIUDADANA] B --> C[RESPONSABLE DE OFICINA] </pre>


	Manual Especifico de Organización de la Coordinación de Atención Ciudadana	Versión: 01
		Vigencia:
		Pagina: 14 de 21




	Manual Especifico de Organización de la Coordinación de Atención Ciudadana	Versión: 01
		Vigencia:
		Pagina: 15 de 21

FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Construir un padrón único de beneficiarios, lo cual permitirá eliminar duplicaciones de apoyos, atender de mejor manera al ciudadano, llevar un control estadístico del funcionamiento de las dependencias que atienden directamente la ciudadanía, optimizar los recursos, focalizar los programas y sus beneficiarios • Implementar nuevas acciones eficientando la atención, captación, clasificación, control y canalización de la demanda en el menor tiempo, así como la compactación de procesos, calidad y personalización de las respuestas. • Crear reportes e informes que permitan conocer y medir la eficiencia del departamento, así como los puntos clave de oportunidad. • Enlazar y vincular a través de un sistema de comunicación personalizada y en red (internet) a las Direcciones y Coordinaciones Municipales con esta Coordinación, contando con enlaces en las diferentes instancias.

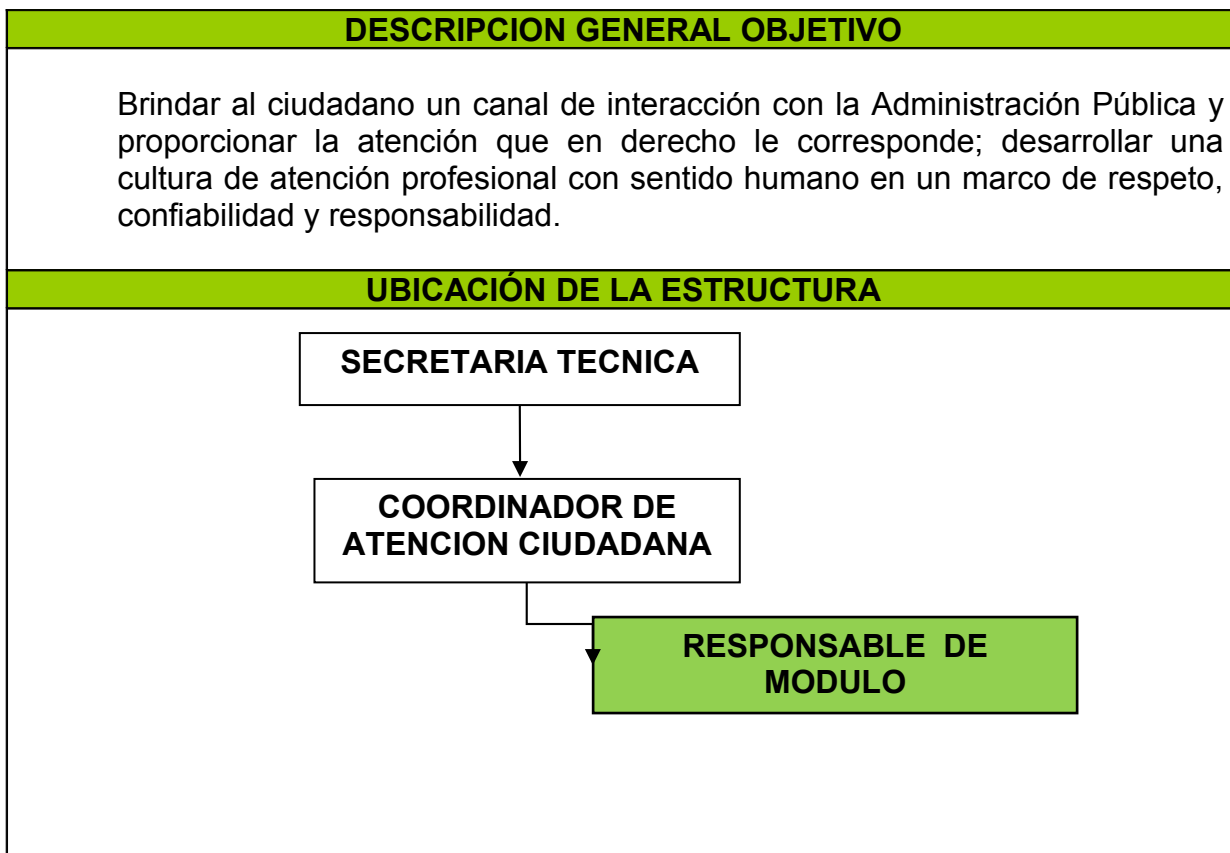
COORDINACION INTERNA	
CON	PARA
Coordinador de A. C.	Recibir instrucciones, proporcionar información y solicitar autorización de algunos trámites.
Auxiliar de oficina	Para coordinar acciones conjuntas, solicitar informes e informar sobre lo que se requiera.
Auxiliar de campo	Para coordinar acciones conjuntas, solicitar informes e informar sobre lo que se requiera.


	Manual Especifico de Organización de la Coordinación de Atención Ciudadana	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 16 de 21

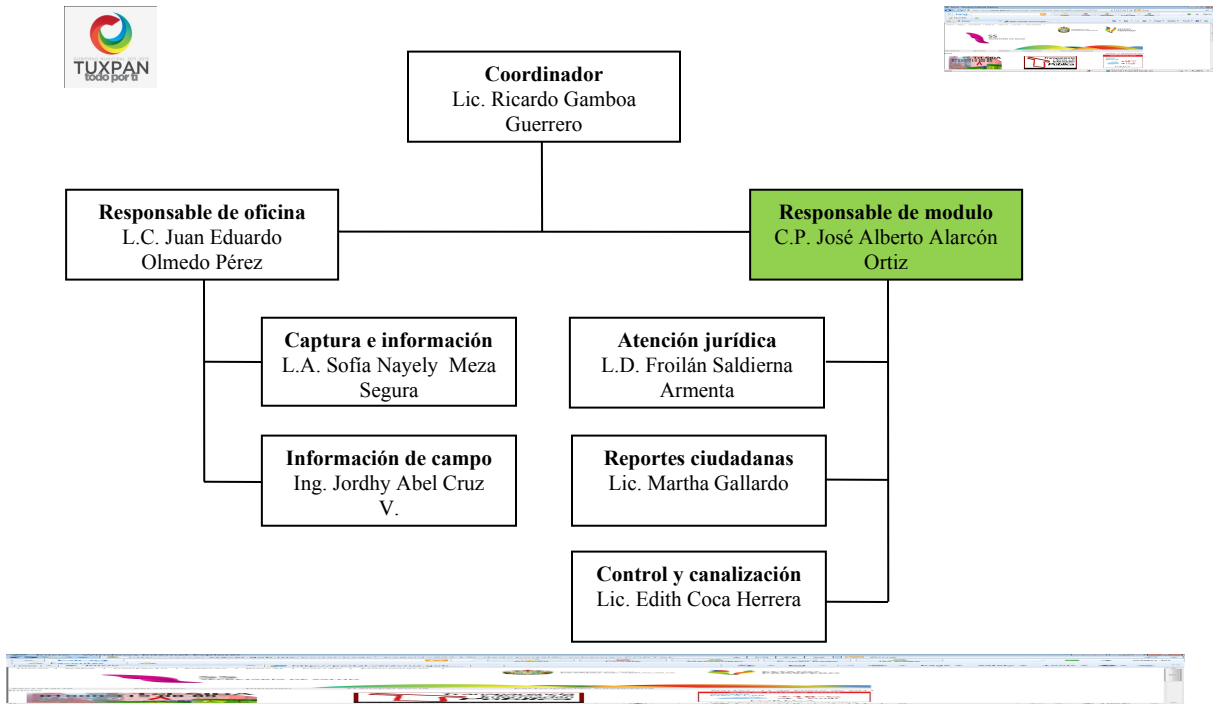
PERFIL PROFESIONAL	
Puesto	Responsable de Oficina
Preparación académica	Licenciatura de preferencia con algo relacionado a la función pública.
Conocimientos	Procesos de administración general Desarrollo organizacional Normatividad municipal Manejo de información pública Manejo de personal en oficina
Experiencia Laboral Previa	Experiencia mínima de dos años en la función pública o privada en áreas afines
Habilidades y destrezas	Habilidad para identificar la información relevante Administración del tiempo Iniciativa, eficiente e innovación Manejo de relaciones interpersonales Memoria, juicio, lógica y control Responsabilidad en trámites Trabajar bajo presión
Conocimiento tecnológica	Internet, computación, programas de atención.


	Manual Especifico de Organización de la Coordinación de Atención Ciudadana	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 17 de 21

IDENTIFICACION	
Nombre del puesto	Responsable del Modulo
Jefe inmediato	Coordinador de Atención Ciudadana
Subordinados Inmediatos	Colaboradores del modulo (asesoría jurídica, reportes ciudadanos, control y canalización de peticiones)
Suplencia en caso de ausencia	La persona que le designe el Coordinador de Atención ciudadana, en los términos que establece la Ley Orgánica del Municipio Libre



	Manual Especifico de Organización de la Coordinación de Atención Ciudadana	Versión: 01
		Vigencia:
		Pagina: 18 de 21




	Manual Especifico de Organización de la Coordinación de Atención Ciudadana	Versión: 01
		Vigencia:
		Pagina: 19 de 21

FUNCIONES

- Brindar al ciudadano un canal de interacción con la Administración Pública y proporcionar la atención que en derecho le corresponde.
- Desarrollar una cultura de atención profesional con sentido humano en un marco de respeto, confiabilidad y responsabilidad.
- Implementar nuevas acciones eficientando la atención, captación, clasificación, control y canalización de la demanda en el menor tiempo, así como la compactación de procesos, calidad y personalización de las respuestas.
- Atender las solicitudes de audiencia que le hacen llegar al Presidente Municipal, analizando, clasificando y dando seguimiento con criterios claros y precisos a la problemática planteada.
- Apoyar y orientar a los ciudadanos en la búsqueda de soluciones que respondan a sus necesidades incluyendo asesoría jurídico-legal.
- Las demás que les señalen y encomienden el Presidente Municipal a través de la Secretaría Técnica.


COORDINACION INTERNA

CON	PARA
Coordinador de Atención Ciudadana	Recibir instrucciones, proporcionar información y solicitar autorización de algunos trámites.
Colaboradores del modulo	Para coordinar acciones conjuntas, solicitar informes e informar sobre lo que se requiera.

 <p>GOBIERNO MUNICIPAL 2011-2013 TUXPAN todo por ti</p>	Manual Especifico de Organización de la Coordinación de Atención Ciudadana	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 20 de 21

10. DIRECTORIO

DIRECTORIO	
Alberto Silva Ramos Presidente Municipal	
DR. FRANCISCO ARANGO GRAÑA Síndico	DALIA ROCHA LADRON DE GUEVARA Regidor Primero
BARDOMIANO PRIEGO GARDUÑO Regidor Segundo	RODOLFO ROMERO FLORES Regidor Tercero
EDMUNDO CRISTOBAL CRUZ Regidora Cuarta	LAURO HUGO LOPEZ ZUMAYA Regidor Quinto
FABIAN CRUZ GONZALEZ Regidor Sexto	LUIS ERNESTO LOPEZ FLORES Regidor Séptimo
ANTONIO HIDALGO PULIDO Regidor Octavo	FABIOLA FUENTES FLORES Regidor Noveno
	EZEQUIEL CASTAÑEDA Secretario del Ayuntamiento

 <p>GOBIERNO MUNICIPAL 2011-2013 TUXPAN todo por ti</p>	<p>Manual Especifico de Organización de la Coordinación de Atención Ciudadana</p>	<p>Versión: 01</p>
		<p>Vigencia:</p>
		<p>Pagina: 21 de 21</p>

11. BITÁCORA DE CAMBIOS

BITACORA DE CAMBIOS		
NO DE REVISION	FECHA DE REVISION	COMENTARIOS