	Manual Especifico de Organización de la Jefatura de Atención Ciudadana	Versión: 02
		Vigencia
		Página: 1 de 13

AYUNTAMIENTO DE TUXPAN DE RODRIGUEZ CANO, VERACRUZ

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JEFATURA DE AREA 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 JEFE DE AREA DE ATENCION CIUDADANA
 - 8.2 AUXILIAR DE ATENCION CIUDADANA
9. DIRECTORIO
10. BITÁCORA DE CAMBIOS

	Manual Especifico de Organización de la Jefatura de Atención Ciudadana	Versión: 02
		Vigencia
		Página: 1 de 13


1. INTRODUCCIÓN

El objetivo de este manual es dar de forma detallada y precisa la estructura orgánica formal y funcional de la Jefatura de Área 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 Jefatura de Área de Atención Ciudadana, está 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.** Determina 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 elaboro, 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), Secretario del Ayuntamiento y del Contralor Municipal.
- **Bitácora de Cambios.** Aprobado el manual, en este formato se llevara 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 Jefe de Área 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 Jefatura de Atención Ciudadana	Versión: 02
		Vigencia
		Página: 1 de 13

2. ANTECEDENTES

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

En dicha estructura se incluyó 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.


En la administración 2014-2017 la Coordinación de Atención Ciudadana, es nombrada como Jefatura de Atención Ciudadana dependiendo de la Dirección de Desarrollo Social.

3. MARCO JURIDICO

- 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, 2014-2017
- Manual Especifico de Organización de la Jefatura de Área 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 Dirección de Desarrollo Social la resolución de los asuntos cuya tramitación lo requiera;

	Manual Especifico de Organización de la Jefatura de Atención Ciudadana	Versión: 02
		Vigencia
		Página: 1 de 13

- Informar cuando se requiera a la Dirección de Desarrollo Social de las actividades desarrolladas;
- Rendir a la Dirección de Desarrollo Social 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 Jefatura 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 Municipales con esta Jefatura de Área, contando con enlaces en las diferentes instancias.
- Apoyar y orientar a los ciudadanos en la búsqueda de soluciones que responden 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 Dirección de Desarrollo Social.

	Manual Especifico de Organización de la Jefatura de Atención Ciudadana	Versión: 02
		Vigencia
		Página: 1 de 13

5. MISION, VISION Y OBJETIVOS

MISION


Coadyuvar con la Dirección de Desarrollo Social, 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

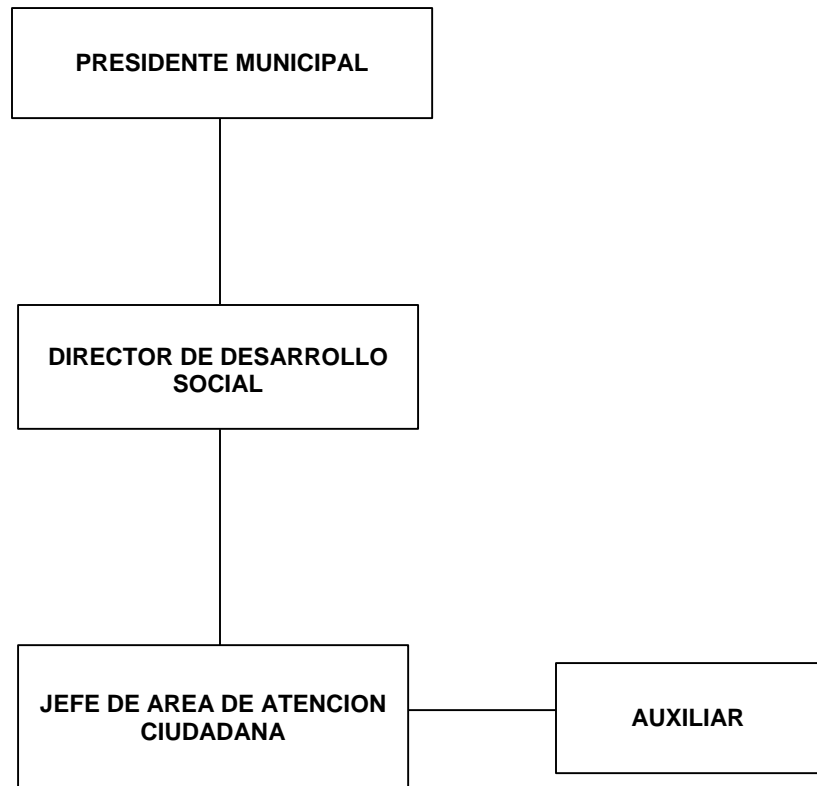
Ser un Área que proporcione atención al ciudadano con calidad y eficiencia, la instancia idónea para interactuar entre el ciudadano y la Administración Municipal.

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 Dirección de Desarrollo Social.
- Participar en las jornadas de asistencia social con los diferentes organismos del ayuntamiento.
- Identificar la problemática social y establecer vínculos de resolución.
- Llevar un control estadístico del funcionamiento de las dependencias que atienden directamente a la ciudadanía.

	Manual Especifico de Organización de la Jefatura de Atención Ciudadana	Versión: 02
		Vigencia
		Página: 1 de 13

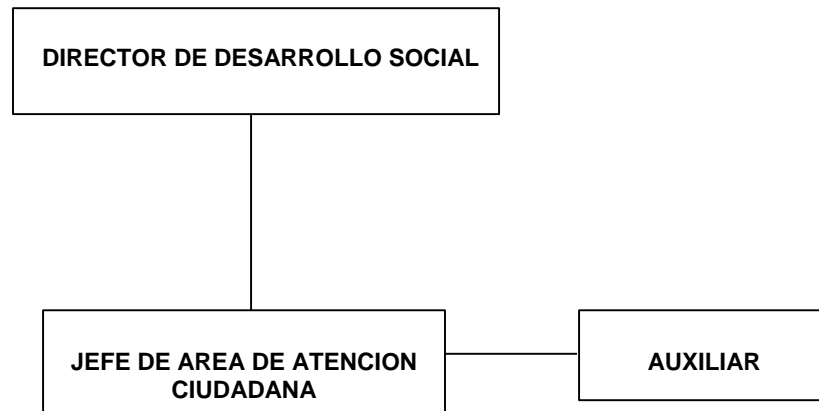
6. ESTRUCTURA ORGÁNICA FORMAL



La Jefatura de Atención Ciudadana depende de la Dirección de Desarrollo Social.


	Manual Especifico de Organización de la Jefatura de Atención Ciudadana	Versión: 02
		Vigencia
		Página: 1 de 13


7. ESTRUCTURA ORGÁNICA FUNCIONAL



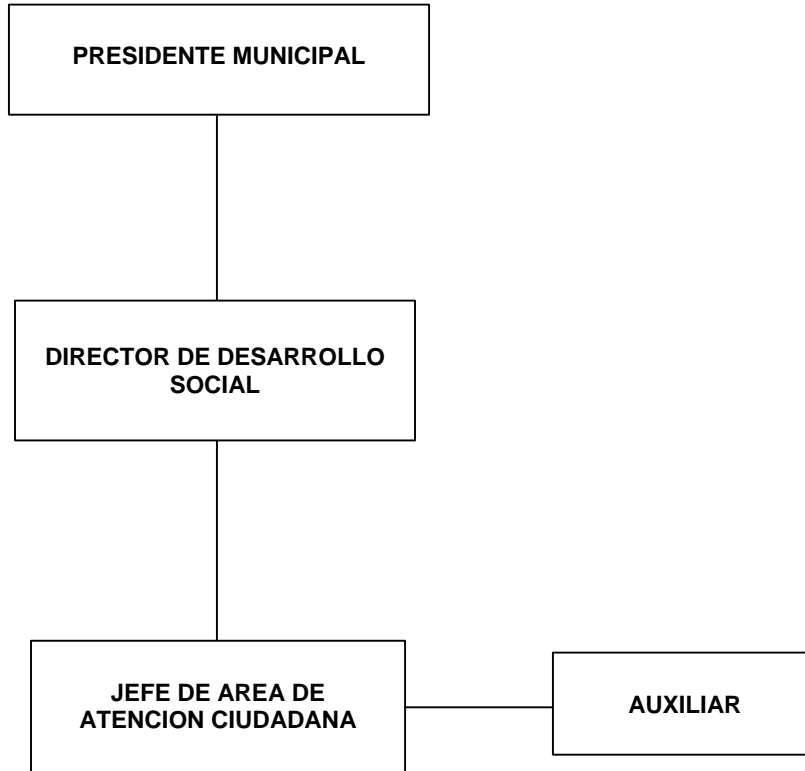
8. DESCRIPCION DE PUESTOS


IDENTIFICACION	
Nombre del Puesto	Jefe de Área de Atención Ciudadana
Jefe Inmediato	Director de Desarrollo Social
Subordinados Inmediatos	Auxiliar de Area

DESCRIPCION GENERAL OBJETIVO
Coadyuvar con la Dirección de Desarrollo Social 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
 <pre> graph TD A[DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL] --- B[JEFATURA DE AREA DE ATENCION CIUDADANA] </pre>

	Manual Especifico de Organización de la Jefatura de Atención Ciudadana	Versión: 02
		Vigencia
		Página: 1 de 13

ORGANIGRAMA GENERAL DE AREA




	Manual Especifico de Organización de la Jefatura de Atención Ciudadana	Versión: 02
		Vigencia
		Página: 1 de 13


8.1 JEFE DE AREA DE ATENCIÓN CIUDADANA

FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Conducir sus actividades de acuerdo a las directrices establecidas en el plan Municipal de Desarrollo y acuerdos de Cabido; • Acordar con la Dirección de Desarrollo Social la resolución de los asuntos cuya tramitación lo requiera; • Informar cuando se requiera a la Dirección de Desarrollo Social de las actividades desarrolladas; • Rendir a la Dirección de Desarrollo Social 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 del Área y generar los indicadores para evaluar su operación; • 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.

COORDINACION INTERNA	
CON	PARA
Dirección de Desarrollo Social	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 las acciones y programas, el cumplimiento de metas y de instrucciones de la Dirección de Desarrollo Social.


	Manual Especifico de Organización de la Jefatura de Atención Ciudadana	Versión: 02
		Vigencia
		Página: 1 de 13

PERFIL PROFESIONAL	
Puesto	Jefe de Área 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 Pública Negociaciones Interpersonales
Experiencia Laboral Previa	Experiencia mínima de dos años en la función pública o privada en áreas afines
Habilidades y Destrezas	Capacidad de análisis y de síntesis Habilidad para identificar la información relevante Iniciativa, eficiente e innovación Técnicas de Negociación
Conocimiento Tecnológico	Manejo de computadora, Teléfono, Fax, Cámara

	Manual Especifico de Organización de la Jefatura de Atención Ciudadana	Versión: 02
		Vigencia
		Página: 1 de 13


8.2 AUXILIAR DE ATENCIÓN CIUDADANA

FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar en las actividades de acuerdo a las directrices establecidas en el plan Municipal de Desarrollo y acuerdos de Cabido; • Atender a los ciudadanos que acuden físicamente a presentar algún reporte; • Colaborar en la elaboración de los informes y en el análisis estadístico que permitan medir la capacidad de respuesta del Área y generar los indicadores para evaluar su operación; • 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. • Organizar el archivo y elaborar oficios; • Canalizar a las áreas correspondientes los reportes (llamadas telefónicas y por vía e-mail) de la ciudadanía.

	Manual Especifico de Organización de la Jefatura de Atención Ciudadana	Versión: 02
		Vigencia
		Página: 1 de 13

9. DIRECTORIO

DIRECTORIO	
Lic. Raúl Alberto Ruíz Díaz Presidente Municipal	
Lic. Javier Benítez Ponce Síndico Único	Dr. Antonio Kokke Rocha Regidor Sexto
Prof. Alfonso Sánchez Hernández Regidor Primero	C. José Clemente Campos Pérez Regidor Séptimo
Ing. Rolando Núñez Uribe Regidor Segundo	Lic. Erica Berenice Espinoza Cabrera Regidor Octavo
Lic. Kenia Orellan Manteca Regidor Tercero	Prof. Apolonio Martínez Matías Regidor Noveno
L.E.F. Alfredo González Cruz Regidor Cuarto	Lic. Julio Cesar Velázquez Capitán Secretario del Ayuntamiento
Lic. Horacio Cruz Perlestein Regidor Quinto	Lic. Ana Alicia Pérez Díaz Contralora Municipal

	Manual Especifico de Organización de la Jefatura de Atención Ciudadana	Versión: 02
		Vigencia
		Página: 1 de 13

10. BITÁCORA DE CAMBIOS

BITACORA DE CAMBIOS		
NO DE REVISION	FECHA DE REVISION	COMENTARIOS
2 ^a	Febrero de 2016	Con esta fecha se realizó la revisión y modificación del presente manual para su análisis y posterior aprobación.