



TENOSIQUE

GOBIERNO MUNICIPAL



TENOSIQUE

GOBIERNO MUNICIPAL

**CONTIGO
CONSTRUIMOS
FUTURO**



TENOSIQUE

GOBIERNO MUNICIPAL
2016 - 2018

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

AT - MO - DAC - 001

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	05
2. DIRECTORIO	06
3. OBJETIVO DEL MANUAL	07
4. MARCO JURÍDICO	08
5. ATRIBUCIONES.....	09
6. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL	10
6.1 MISIÓN.....	10
6.2 VISIÓN	10
6.3 VALORES	10
6.4 OBJETIVOS.....	11
7. ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	12
8. ORGANIGRAMA	13
9. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y DE PUESTOS.....	14



1.- INTRODUCCIÓN

La buena administración conduce al éxito de toda organización, por lo que es indispensable el buen desarrollo de la misma, ya que una organización bien planteada se conducirá al establecimiento de funciones y procedimientos que habrán de seguirse para lograrlo.

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y comunicadas dentro de la organización. Misma que tiene como finalidad determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a las conformidades de la sociedad civil, es necesario cuando sea aplicable, proporcionar formación y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.

El presente Manual de Organización confiere todas las actividades relacionadas con el funcionamiento y operación de las áreas que conforman la **Dirección de Atención Ciudadana**. En él se documentan los conocimientos, experiencia y tecnología del área, para hacer frente a sus retos y funciones, con el propósito de cumplir adecuadamente con su misión.

Describe una organización formal, donde cada jefe o trabajador tiene por escrito lo que se espera de él, en materia de funciones, tareas, responsabilidades, autoridad, comunicaciones, e interrelaciones dentro y fuera de la **Dirección de Atención Ciudadana**.

Incluye las normas legales y atribuciones que se han ido estableciendo en el transcurso de la Administración Municipal y su relación con las funciones y la forma en la que la **Dirección de Atención Ciudadana** se encuentra organizada.

Este manual representa una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte con el propósito de orientar a todos los que lo consulten, se actualiza cada ocasión que la Administración Municipal realice cambios con el conocimiento pleno de las condiciones de operación de la misma, de los lineamientos normativos que regulan su funcionamiento e integración, así como de sus necesidades y sus oportunidades de desarrollo.



2.- DIRECTORIO

	Aarón Rubio Tárano	
Director	Teléfono (934) 3 42 42 74	Correo Electrónico atencionciudadana@tenosique.gob.mx
	Arcelia Vilaboa Castellanos	
Coordinador de Programas Federales	Teléfono (934) 3 42 42 74	Correo Electrónico atencionciudadana@tenosique.gob.mx
	Salomón Álvarez de la Cruz	
Coordinador de Programas Municipales	Teléfono (934) 3 42 42 74	Correo Electrónico atencionciudadana@tenosique.gob.mx
	Transito Mejenes Ortega	
Coordinador de Gestión Social	Teléfono (934) 3 42 42 74	Correo Electrónico atencionciudadana@tenosique.gob.mx



3.- OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer la pertinencia e importancia de las actividades y contribución del personal que conforma la **Dirección de Atención Ciudadana**, manteniendo los registros apropiados de formación, habilidades y experiencia para cumplir con sus funciones, conocer líneas de mando y, la estructura orgánica y atribuciones, que corresponden a cada área, con la finalidad de lograr la eficiencia y eficacia en cada uno de los objetivos que se persiguen.



4.- MARCO JURIDÍCO

Dirección de Atención Ciudadana se encuentra sustentada en el siguiente marco jurídico:

- 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.

Leyes:

- Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Tabasco.
- Ley de Fiscalización Superior del Estado de Tabasco.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental del Estado de Tabasco.
- Ley General de los Pueblos Indígenas.
- Plan Municipal de Desarrollo 2016-2018



5.- ATRIBUCIONES

Artículo 94. L.O.M.E.T. A la Dirección de Atención Ciudadana corresponde 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; y
- VI. Las demás que le atribuyan expresamente las leyes, reglamentos, y las que le encomiende directamente el Ayuntamiento o el Presidente Municipal.



6.- FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

6.1 Misión.

Satisfacer las necesidades que manifiesta la población del municipio de Tenosique a la actual administración municipal, mediante los canales adecuados y ágiles para dar respuesta a los sectores marginados de la sociedad, brindar orientación a la gente respecto a la resolución de sus demandas; de igual manera vincular sus peticiones a las instancias correspondientes y estar al pendiente de su cumplimiento proporcionando sus servicios a todo ciudadano que así lo requiera.

6.2 Visión.

Ser una Institución que cubra las necesidades de la ciudadanía además de comprometerla con el Gobierno Municipal a ejercer sus derechos y obligaciones, para que conjuntamente se logre el bien común de forma participativa, ordenada e institucional.

6.3 Valores.

- **Equidad:** Promover y proveer igualitariamente el arte, y una cultura incluyente entre todos los sectores de la población sin distinción de género o condición social, propiciando con esto una integración igualitaria.
- **Inclusión:** Ser promotores de una integración artística y cultural de todos los sectores de la sociedad, promoviendo con esto el diverso desarrollo de talentos.
- **Ética profesional:** Capacidad para realizar acciones apegadas al código de ética perteneciente a cada profesión, siguiendo los lineamientos de confidencialidad y manejo prudente de la información.
- **Responsabilidad:** Valor que nos impulsa a reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de nuestros actos, y a establecer la magnitud de nuestras acciones y afrontarlas de la manera más positiva e integral.
- **Respeto:** Reconocimiento de los individuos como entidades únicas que necesitan ser comprendidas, e incluye el saber valorar sus intereses y necesidades.
- **Integridad:** Implica decir la verdad, ser responsable de la conducta propia, ser fiel y sincero consigo mismo y con los demás, recto, bondadoso, digno de confianza, cuando hace una promesa tiene la plena intención de cumplirla.



6.4 OBJETIVOS

General:

- La dirección de Atención Ciudadana Municipal, tiene por objetivo principal atender a los sectores marginados de la población del municipio de Tenosique, con la finalidad de que se canalicen adecuadamente sus demandas y entregarles de manera ágil las respuestas de las mismas; todo esto mediante gestiones y los canales adecuados ante las diferentes Direcciones del Ayuntamiento y Dependencias Estatales y Federales.

Específicos:

- Recibir y dar Atención de calidad humana a todo ciudadano que acuda a esta Dirección.
- Responder a sus solicitudes canalizándolas a las diferentes Direcciones o Instituciones para su correcta atención, gestión, seguimiento y solución de las mismas.
- Contar con un padrón de todos aquellos ciudadanos que han recibido beneficios para de esta manera tener el control de los programas recibidos en general.
- Realizar supervisiones de manera constante con la intención de verificar el uso adecuado de los apoyos otorgados con la finalidad de motivar el buen uso de los mismos.

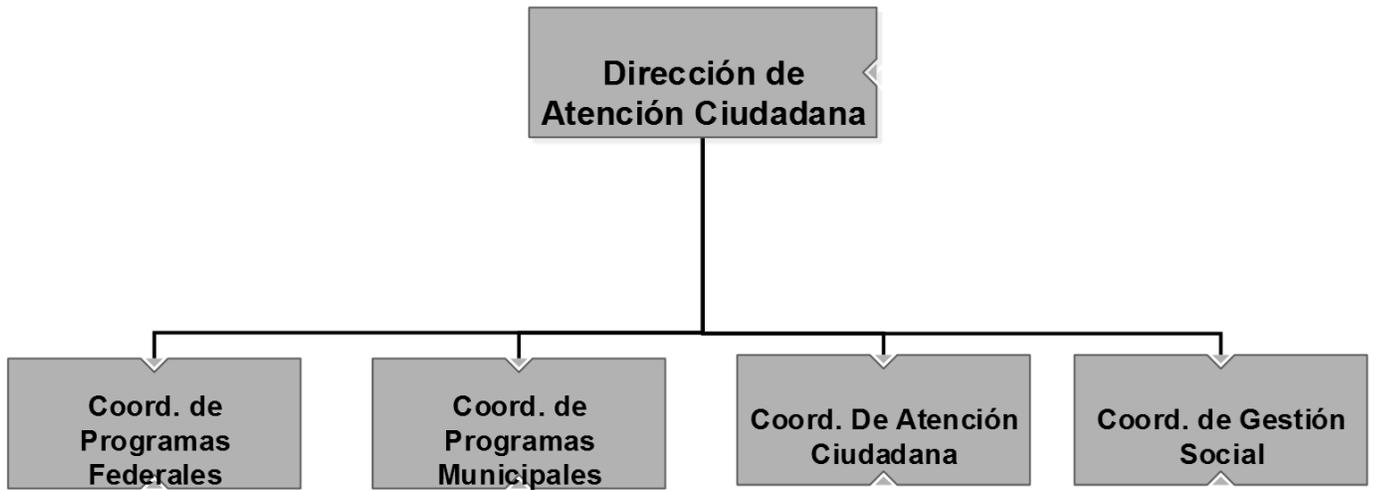


7.- ESTRUCTURA ORGÁNICA

- **Dirección de Atención Ciudadana**
- **Coordinación de Programas Federales**
- **Coordinación de Programas Municipales**
- **Coordinación de Gestión Social**
- **Coordinación de Atención Ciudadana**



8.- ORGANIGRAMA





9.- DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y DE PUESTOS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Identificación:	Dirección de Atención Ciudadana
Reporta a:	Presidencia Municipal

Función Básica

- Planear, organizar y presentar al Presidente Municipal la propuesta de operatividad y funcionalidad de la dirección, con el objetivo de gestionar apoyos a grupos vulnerables, por medio de los programas federales y municipales.

Funciones Generales

- Informar periódicamente al Presidente Municipal y/o cabildo, sobre los avances y limitantes en el desarrollo de sus funciones y programas.
- Presentar al Presidente Municipal un informe anual sobre los programas y proyectos ejecutados.
- Acatar los lineamientos establecidos por el Ayuntamiento, a través de las normativas en los programas que tenga a su cargo, con la finalidad de propiciar un proceso de retroalimentación entre lo normativo y lo operativo.
- Elaborar un programa de integración social de grupos vulnerables como son: los adultos mayores, las personas con capacidades diferentes, niños en situación de abandono, indigentes y migrantes.
- Fomentar la participación de los sectores social y privado en la promoción, seguimiento y financiamiento de grupos sociales.
- Establecer convenios para acciones dirigidas a grupos sociales marginados.
- Supervisar a los coordinadores en las funciones que les sean encomendadas.
- Y los demás que les confiere la ley y reglamentos, para su buen funcionamiento

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

Autoridad:	Director de Atención Ciudadana
Coordina a:	Coordinación de Programas Federales, Coordinación de Programas municipales, Atención Ciudadana y Gestión Social.
Relaciones de Coordinación	
Internas	Externas
Todas las áreas del Ayuntamiento.	Gobierno Federal y Gobierno Estatal y Ciudadanía en General.
Perfil de Puesto	
Escolaridad:	Carrera profesional concluida, Licenciatura en Ciencias Políticas, Licenciatura en Administración Pública, Licenciatura en Sociología o carrea a fin.
Conocimientos:	Administración Pública, Política Social, Gestión Institucional, Ciencias Sociales, Normatividad, Planeación, Relaciones Humanas, Estructura y Funcionamiento de la Administración Pública Municipal.
Habilidades Técnicas:	Manejo de paquetería office. Redacción. Manejo de las Tecnologías de la Información y comunicación.
Competencias Específicas:	Capacidad de negociación, Liderazgo, Trabajo en equipo, Resolución de conflictos, toma de decisiones, planeación, capacidad analítica y de síntesis, resolución de problemas, enfoque en resultados, propositivo, proactivo
Habilidades Humanas:	Facilidad de palabra. Autocontrol Autoconciencia Empatía Capacidad para socializar asertivamente. Responsable. Ética profesional.
Experiencia:	Cinco años en cargos públicos.



DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Identificación:	Coordinación de Programas Federales
Reporta a:	Dirección de Atención Ciudadana

Función Básica

- Gestionar, promover y difundir los programas federales, para impulsar el fortalecimiento y desarrollo de la ciudadanía.

Funciones Generales

- Organización, ejecución y supervisión de los programas federales: HABITAT, RESCATE DE ESPACIOS PÚBLICOS Y EMPLEO TEMPORAL.
- Ser responsable de coordinar los programas impulsados por el Gobierno Federal denominados Programa de Empleo Temporal (PET), en el que participa la Secretaria de Desarrollo Social (SEDESOL), Secretaria de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), Secretaria de Comunicaciones y Transporte (SCT).
- Impulsar a la comunidad para tener seguridad comunitaria
- Fomentar el desarrollo de actividades sociales, cívicas, culturales y deportivas.
- Recolectar información con los CPH (Cedula del Polígono Hábitat) de personas, familias, población por grupos de edad y sexo.
- Participación en el diseño de estrategias para el desarrollo social y económico de cada polígono urbano para la prevención de conductas antisociales y riesgos.
- Capturar la información del programa HABITAT que se desarrolla en las colonias o polígonos urbanos.
- Procesar, organizar y subir la información a la página de SIPSO
- Realizar reuniones comunitarias con jefes de sector, delegados y líderes naturales de las colonias que se encuentran dentro de cada polígono de pobreza para dar conocer los talleres, cursos, tutorías y acciones para mejorar las condiciones socio-económicas.
- Elaborar el calendario de los programas de actividades.

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

Autoridad:	Coordinador de Programas Federales
Coordina a:	
Relaciones de Coordinación	
Internas	Externas
Coordinaciones y áreas del Ayuntamiento.	Gobierno Federal y Gobierno Estatal, Jefes de Sector, Delegados y Líderes naturales de las colonias.
Perfil de Puesto	
Escolaridad:	Profesionista, Lic. Administración Pública.
Conocimientos:	Administración Pública, Política Social, Gestión Institucional, Ciencias Sociales, Normatividad, Planeación, Relaciones Humanas y la Estructura y Funcionamiento de la Administración Pública Municipal.
Habilidades Técnicas:	Manejo de paquetería office. Manejo de las tecnologías de información y comunicación.
Competencias Específicas:	Capacidad de negociación, liderazgo, toma de decisiones, trabajo en equipo, planeación, capacidad analítica y de síntesis, resolución de problemas, enfoque en resultados, propositivo y proactivo.
Habilidades Humanas:	Facilidad de palabra. Autocontrol. Autoconciencia. Responsable. Ética profesional.
Experiencia:	Tres años en cargos públicos.



DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Identificación:	Coordinación de Programas Municipales
Reporta a:	Dirección de Atención Ciudadana

Función Básica

- Establecer y mantener coordinación con las Instituciones Municipales e instituciones privadas con la finalidad de concertar apoyos en beneficio de la población demandante.

Funciones Generales

- Proporcionar el bien o servicio solicitado a través de los mecanismos de donación, convenio o apoyo económico con previa valoración.
- Vigilar que se realicen las visitas domiciliarias, en caso necesario, con la finalidad de verificar los datos proporcionados en los estudios socioeconómicos.
- Establecer las líneas de acción para proporcionar los apoyos a los solicitantes o en su caso, orientarlos y/o canalizarlos a las dependencias correspondientes.
- Informar mensualmente al Presidente Municipal del padrón de beneficiarios, los rubros de ayuda, y los montos ejercidos de manera mensual.

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

Autoridad:	Coordinador de Programas Municipales
Coordina a:	
Relaciones de Coordinación	
Internas	Externas
Coordinaciones y áreas del Ayuntamiento.	Gobierno Federal, Estatal y Ciudadanía en General.
Perfil de Puesto	
Escolaridad:	Carrera profesional concluida, Licenciatura en ciencias Políticas, Licenciatura en Administración, Administración Pública o carrera a fin.
Conocimientos:	Administración Pública, Política Social, Gestión Institucional, Ciencias Sociales, Normatividad, Planeación, Relaciones Humanas, Estructura y Funcionamiento de la Administración Pública Municipal.
Habilidades Técnicas:	Manejo de paquetería office. Manejo de las tecnologías de información y comunicación.
Competencias Específicas:	Capacidad de negociación, liderazgo, trabajo en equipo, toma de decisiones, planeación, organización, capacidad analítica, resolución de problemas, enfoque en resultados, propositivo y proactivo.
Habilidades Humanas:	Facilidad de palabra. Autocontrol. Autoconciencia. Responsable. Ética profesional.
Experiencia:	Tres años en cargos públicos.



DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Identificación:	Coordinación de Atención Ciudadana
Reporta a:	Dirección de Atención Ciudadana

Función Básica

- Elaborar propuestas de la convocatoria de participación ciudadana, para la integración de organizaciones sociales y ciudadanas, fraccionamientos, poblados, ejidos y rancherías; participando en la integración de los mismos.

Funciones Generales

- Promover y fomentar la participación social y ciudadana.
- Impulsar la participación ciudadana a través de programas de tipo sociales, como seminarios, talleres, actividades culturales y concursos.
- Supervisar y evaluar el funcionamiento de los consejos, juntas y organizaciones sociales.
- Presentar un proyecto de las normas internas y reglamentos para el buen funcionamiento de los consejos, juntas y organizaciones sociales.
- Participar en la organización e integración del Consejo Municipal Ciudadano.
- Organización, ejecución y supervisión de los programas federales: HABITAT, RESCATE DE ESPACIOS PÚBLICOS Y EMPLEO TEMPORAL.
- Canalizar y vincular las diversas solicitudes recibidas en la dirección en el rubro de medicamentos, análisis químicos, estudios clínicos, material quirúrgico, prótesis, citas médicas, etc.

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

Autoridad:	Coordinador de Atención Ciudadana
Coordina a:	
Relaciones de Coordinación	
Internas	Externas
Coordinaciones y áreas del Ayuntamiento.	Gobierno Federal, Estatal y Ciudadanía en General.
Perfil de Puesto	
Escolaridad:	Carrera profesional concluida, Licenciatura en ciencias Políticas, Licenciatura en Administración, Administración Pública o carrera a fin.
Conocimientos:	Administración Pública, Política Social, Gestión Institucional, Ciencias Sociales, Normatividad, Planeación, Relaciones Humanas y la Estructura y Funcionamiento de la Administración Pública Municipal.
Habilidades Técnicas:	Manejo de paquetería office. Manejo de las tecnologías de información y comunicación.
Competencias Específicas:	Capacidad de negociación, liderazgo, trabajo en equipo, toma de decisiones, planeación, organización, capacidad analítica, resolución de problemas, enfoque en resultados, propositivo y proactivo.
Habilidades Humanas:	Facilidad de palabra. Autocontrol. Autoconciencia. Responsable. Ética profesional.
Experiencia:	Tres años en cargos públicos.



DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Identificación:	Coordinación de Gestión Social
Reporta a:	Dirección de Atención Ciudadana

Función Básica

- Apoyar en escritos a los ciudadanos u organizaciones y dirigirlos a las distintas áreas o dependencias para su pronta solución, recepcionar solicitudes y buscar los canales adecuados de respuesta.

Funciones Generales

- Gestionar en trámites de actas oficiales tales como: acta de nacimiento, matrimonios, defunción, asentamiento extemporáneo, constancias negativas y CURP.
- Gestionar en trámites de legalizaciones tales como: legalizaciones de actas de nacimiento, certificados de bachiller y de estudios superiores, títulos profesionales.
- Apoyar en escritos a los ciudadanos u organizaciones y dirigirlos a las distintas áreas o dependencias para su pronta solución.
- Recepcionar solicitudes y buscar los canales adecuados de respuesta de: terrenos, pie de casa, pisos, letrinas y láminas, mejoramiento de vivienda, mejora tu techo, fogones ecológicos, plantas solares.
- Organizar, ejecutar y supervisar las diferentes solicitudes y trámites del programa “Congregación María Trinitaria”
- Coordinar y supervisar al enlace del programa federal “Prospera”, así como brindarle apoyo logístico, organizar reuniones de carácter informativo, en referencia a dicho programa.
- Encauzar los problemas de los ciudadanos de las diversas comunidades, a la dirección de su competencia de este Ayuntamiento (salud, educativos, cultural y social).

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

Autoridad:	Coordinador de Gestión Social
Coordina a:	
Relaciones de Coordinación	
Internas	Externas
Coordinaciones y áreas del Ayuntamiento.	Gobierno Federal, Estatal y Ciudadanía en General.
Perfil de Puesto	
Escolaridad:	Carrera profesional concluida, Licenciatura en ciencias Políticas, Licenciatura en Administración, Administración Pública o carrera a fin.
Conocimientos:	Administración Pública, Política Social, Gestión Institucional, Ciencias Sociales, Normatividad, Planeación, Relaciones Humanas y la Estructura y Funcionamiento de la Administración Pública Municipal.
Habilidades Técnicas:	Manejo de paquetería office. Manejo de las tecnologías de información y comunicación.
Competencias Específicas:	Capacidad de negociación, liderazgo, trabajo en equipo, toma de decisiones, planeación, organización, capacidad analítica, resolución de problemas, enfoque en resultados, propositivo y proactivo.
Habilidades Humanas:	Facilidad de palabra. Autocontrol. Autoconciencia. Responsable. Ética profesional.
Experiencia:	Tres años en cargos públicos.