

## 4.21 DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

### 4.21.1 Estructura Orgánica de la Dirección de Atención Ciudadana, Administración 2018-2021



**Figura 25:** Organigrama

**Fuente:** Elaborado por la Dirección de Atención Ciudadana.

### 4.21.2 Puesto: Director de Atención Ciudadana.

a) **Objetivo:** Atender, orientar, proporcionar, canalizar, a cada uno de los ciudadanos que se presenten a esta dirección con el ánimo de solicitar un trámite o servicio de alguno de los departamentos de Presidencia Municipal. Para nosotros el usuario es primero, es la razón del servicio público por lo que se le atenderá con calidad, eficiencia, de manera oportuna y con sentido humano, con lo que pretendemos satisfacer sus necesidades y demandas de los distintos servicios y tramites.

#### b) **Funciones y obligaciones:**

- Organizar y direccionar las actividades diarias del departamento;
- Realizar el informe mensual y anual de actividades;
- Asistir a reuniones, capacitaciones, conferencias, ruedas de prensa, actos cívicos, honores a la Bandera y demás eventos convocados por las distintas áreas;
- Gestionar talleres y cursos de capacitación;
- Participar en la conformación de los comités de Participación Ciudadana, en los distintos fraccionamientos, colonias comunidades etc.;
- Canalizar las demandas, peticiones y solicitudes ciudadanas;
- Encauzar la gestión social, de tal forma que se involucren otras dependencias en la solución de peticiones de los ciudadanos;
- Participar activamente en los consejos y comités de los que forme parte;

- Fomentar la participación social de tal manera que se incluyan en la solución de dificultades vecinales y la satisfacción de demandas;
- Promover audiencias públicas presididas por la máxima Autoridad municipal, con el fin de acercar los servicios y trámites a los usuarios;
- Participar en comisiones y actividades que encomiende directamente el H. Ayuntamiento o el Presidente Municipal;

Y todas las demás que expresamente me encomiende el Presidente Municipal y los ordenamientos locales.

#### **4.21.3 Puesto: Auxiliar Administrativo.**

**a) Objetivo:** Auxiliar al director del área en todas y cada una de las actividades y acciones del departamento, de tal manera que el desempeño satisfaga los requerimientos de los usuarios.

#### **b) Funciones y Obligaciones:**

- Apoyar a los ciudadanos en la elaboración de sus solicitudes;
- Atender respetuosamente a las personas que se presenten a esta dirección;
- Canalizar a los usuarios a los departamentos correspondientes;
- Archivar los documentos recibidos y enviados a las distintas direcciones;
- Instruir en el manejo del cajero automático que imprime las actas de nacimiento;
- Entregar información a la Unidad de Acceso a la Información Pública;
- Imprimir CURP;
- Entregar folletería diversa;
- Agendar las distintas actividades del responsable del departamento;
- Publicar las convocatorias en lugares públicos para la conformación de los comités de PARTICIPACIÓN CIUDADANA;
- Auxiliar en la organización de talleres, cursos, asambleas convocadas por esta dirección;
- Canaliza los reportes según las inquietudes de los ciudadanos a diferentes áreas del ayuntamiento
- Auxilia en la página de Facebook mediante la cual se reciben quejas, reportes y solicitudes en general de la ciudadanía

Y desarrollar las demás funciones de su competencia y las que le sean designadas por el Director de Atención Ciudadana.

**Tabla 26:** Elaboración, revisión y aprobación del Manual Interno de la Dirección de Atención Ciudadana, Administración 2018-2021.

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>Nombre: C. Karla Georgina Torres Ávila</b>	<b>Nombre: C.P. Lucinda Díaz Rodríguez</b>	<b>Nombre: C. Roberto Alejandro Segovia Hernández</b>
<b>Cargo: Directora de Atención Ciudadana</b>	<b>Cargo: Oficial Mayor</b>	<b>Cargo: Presidente Municipal</b>
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	<b>Firma</b>
<b>Sello del área</b>	<b>Sello del área</b>	<b>Sello del área</b>
<b>Fecha de emisión:</b> <b>Fecha de revisión:</b>		