



DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
MANUAL DE ORGANIZACIÓN

ADMINISTRACIÓN
MUNICIPAL
2013-2015

REVISIÓN: 0		
DÍA	MES	AÑO
00	00	0000

HAT - MO - ATC - 001

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

DE LA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.



DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
MANUAL DE ORGANIZACIÓN

ADMINISTRACIÓN
MUNICIPAL
2013-2015

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
00 00 0000

HAT - MO - ATC - 001

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	03
2. DIRECTORIO.....	04
3. OBJETIVO DEL MANUAL.....	08
4. MARCO JURÍDICO	09
5. ATRIBUCIONES	10
6. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL.....	11
6.1 MISIÓN	11
6.2 VISIÓN	11
6.3 VALORES.....	11
6.4 OBJETIVOS.....	12
7. ESTRUCTURA ORGÁNICA	13
8. ORGANIGRAMA.....	14
9. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y DE PUESTOS.....	15
10. GLOSARIO	39

REVISIÓN: 0		
DÍA	MES	AÑO
00	00	0000

HAT - MO - ATC - 001

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. Mismo 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.

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
00 00 0000

HAT - MO - ATC - 001

2. DIRECTORIO



Dirección de Atención Ciudadana

Cargo	Teléfono	Correo Electrónico
C. Fernando León Álvarez Director	934 342 42 74	fla0212@hotmail.com



Coordinación de Atención Ciudadana

Cargo	Teléfono	Correo Electrónico
C. Transito Mejenes Ortega Coordinador	934 342 42 74	transitomejenes@hotmail.com

Coordinación de Gestión Social

Cargo	Teléfono	Correo Electrónico
C. María Elena Durán Cuj Coordinadora	934 342 42 74	Marielduran_74@hotmail.com

REVISIÓN: 0		
DÍA	MES	AÑO
00	00	0000

HAT - MO - ATC - 001

Coordinación de Seguimiento y Respuesta

Cargo	Teléfono	Correo Electrónico
C. Miguel Ángel Zurita Cortés Coordinador	934 342 42 74	



Departamento de Enlace del Programa "Habitat"

Cargo	Teléfono	Correo Electrónico
C. José Felipe May Hernández Enlace	934 342 42 74	Tenosique17@hotmail.com



Departamento de Enlace del Programa "Empleo Temporal"

Cargo	Teléfono	Correo Electrónico
Tec. Gonzalo Lozano Coll Enlace	934 342 42 74	

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
00 00 0000

HAT - MO - ATC - 001



Departamento de Enlace del Programa “Maria Trinitaria”

Cargo	Teléfono	Correo Electrónico
C. Roberto Cano Calderón Enlace	934 342 42 74	Rocal2013@hotmail.com

Departamento de Enlace de Programa Federales

Cargo	Teléfono	Correo Electrónico
C. Leonor Gutiérrez Cabrera Enlace	934 342 42 74	C. Leonor Gutiérrez Cabrera Enlace

Departamento de Enlace de Programa “Rescate de Espacios Públicos”

Cargo	Teléfono	Correo Electrónico
Vacante	934 342 42 74	Vacante



DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
MANUAL DE ORGANIZACIÓN

ADMINISTRACIÓN
MUNICIPAL
2013-2015

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
00 00 0000

HAT - MO - ATC - 001

Departamento Administrativo

Cargo	Teléfono	Correo Electrónico
C. José Jesús Balan Uco	934 342 42 74	jesbalan@hotmail.com

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
00 00 0000

HAT - MO - ATC - 001

3. OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer la pertenencia 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.

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
00 00 0000

HAT - MO - ATC - 001

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 2013-2015

Reglamentos:

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal.
- Reglamentos Municipales.
- Reglamento del Régimen de Participación Ciudadana del Municipio de Tenosique.

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
00 00 0000

HAT - MO - ATC - 001

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.

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
00 00 0000

HAT - MO - ATC - 001

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.

- **Lealtad:** A la palabra comprometida.
- **Puntualidad:** Respeto por el tiempo de los demás.
- **Compromiso:** Exigir lo mejor de nosotros.
- **Profesionalismo:** Eficacia en tu atención.
- **Calidad:** Bien hecho, rebasando las expectativas de la sociedad.
- **Servicio:** Disponibilidad para atender a la gente.
- **Equidad:** Atención sin distinción.
- **Comprensión:** Entender al ciudadano en razón de su condición.
- **Honestidad:** Por convicciones y en apego estricto a la ley.
- **Amabilidad:** Ser cortés y trato humano al ciudadano.

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
00 00 0000

HAT - MO - ATC - 001

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 H. 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.

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
00 00 0000

HAT - MO - ATC - 001

7. ESTRUCTURA ORGÁNICA

1. Dirección de Atención Ciudadana

1.1 Secretaria Particular

2. Coordinación de Seguimiento Administrativo

2.1 Departamento Administrativo

3. Coordinación de Atención Ciudadana

3.1 Trabajadora Social

3.2 Médicos

3.3 Departamento de Enlace de Programa Federal “Hábitat”

3.4 Departamento de Enlace de Programa Federal “Rescate de Espacios
Públicos”

3.5 Departamento de Enlace de Programa Federal “Empleo Temporal”

4. Coordinación de Gestión Social

4.1 Promotores

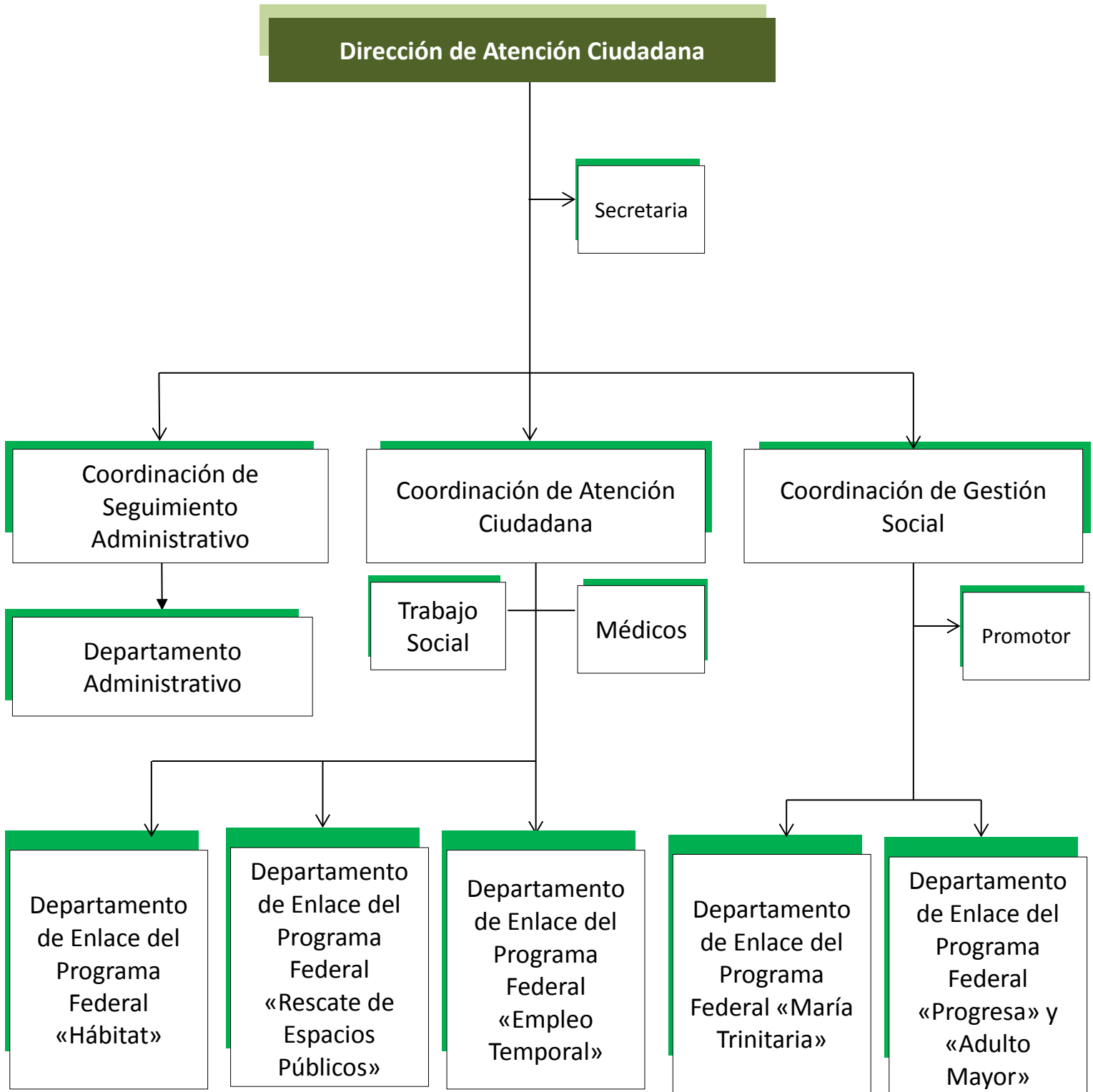
4.2 Departamento de Enlace de Programa “María Trinitaria”

4.3 Departamento de Enlace de Programa Federal “Progresas” y “Adulto
Mayor”.

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
00 00 0000

HAT - MO - ATC - 001

8. ORGANIGRAMA



REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
00 00 0000

HAT - MO - ATC - 001

9. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y DE PUESTOS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Identificación:	Dirección de Atención Ciudadana
Reporta a:	Presidente Municipal

Función Básica	
<ul style="list-style-type: none"> • Presentar al Presidente Municipal la propuesta de operatividad y funcionalidad de la dirección. 	
Funciones Generales	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 H. Ayuntamiento, a través de las direcciones normativas en los programas que tenga a su cargo, con la finalidad de propiciar un proceso de retro alimentación 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 algunos 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 	

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
00 00 0000

HAT - MO - ATC - 001

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Autoridad:	Director de Atención Ciudadana
Coordina a:	Coordinación de Seguimiento y Respuesta, Atención Ciudadana y Gestión Social.
Relaciones de Coordinación	
Internas	Externas
Con todas las áreas del H. Ayuntamiento.	Gobierno Federal, Estatal y Jefes de Manzanas

Perfil de Puesto	
Escolaridad:	Profesionista, Lic. Ciencias Políticas, Lic. Ciencias de la Educación, Lic. Administración Pública, Lic. Sociología.
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 Office. Manejo de capacitaciones de personal. Redacción. Procesamiento de información.
Habilidades Administrativas:	Capacidad de negociación, toma de decisiones, planeación, capacidad analítica y de síntesis, resolución de problemas, enfoque en resultados, propositivo y facilidad de palabra.
Habilidades Humanas:	Facilidad de palabra. Liderazgo. Responsable. Trabajo en equipo.
Experiencia:	Cinco años en cargos públicos.

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
00 00 0000

HAT - MO - ATC - 001

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Identificación:	Secretaria Particular
Reporta a:	Director de Atención Ciudadana

Función Básica
<ul style="list-style-type: none"> Llevar la agenda del Director de Atención ciudadana.
Funciones Generales
<ul style="list-style-type: none"> Concentrar y ordenar el archivo documental que se genera en la Dirección. Atender y llevar el registro de llamadas Telefónicas. Recepcionar la documentación dirigida a la Dirección de Atención Ciudadana. Responsable del Registro de Gestiones y Apoyos Otorgados. Elaborar e integrar los informes mensuales de las Áreas Operativas de la Misma Dirección.

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Autoridad:	Secretaria Particular
Coordina a:	
Relaciones de Coordinación	
Internas	Externas
Coordinaciones.	Todas las dependencias. Ciudadanía en General.

Perfil de Puesto	
Escolaridad:	Carrera Terminada.
Conocimientos:	Administración.
Habilidades Técnicas:	Excelente manejo de paquetería de Office.
Habilidades Administrativas:	Control de documentos y archivos contables.
Habilidades Humanas:	Facilidad de palabra. Proactiva y Sinérgica.
Experiencia:	Dos años en puestos similares.

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
00 00 0000

HAT - MO - ATC - 001

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Identificación:	Coordinación de Atención Ciudadana
Reporta a:	Director 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 demás organizaciones sociales.
- Presentar un proyecto de las normas internas y reglamentos para el buen funcionamiento de los consejos, juntas y demás 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.

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
00 00 0000

HAT - MO - ATC - 001

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Autoridad:	Coordinador de Atención Ciudadana
Coordina a:	Departamento Administrativo
Relaciones de Coordinación	
Internas	Externas
Con todas las áreas del H. Ayuntamiento.	Gobierno Federal, Estatal y Jefes de Manzanas, Ciudadanía en General.

Perfil de Puesto	
Escolaridad:	Profesionista, Lic. Ciencias Políticas, Lic. Ciencias de la Educación, Lic. Administración Pública, Lic. Sociología.
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 Office. Manejo de capacitaciones de personal. Redacción. Procesamiento de información.
Habilidades Administrativas:	Capacidad de negociación, toma de decisiones, planeación, capacidad analítica y de síntesis, resolución de problemas, enfoque en resultados, propositivo y facilidad de palabra.
Habilidades Humanas:	Facilidad de palabra. Liderazgo. Responsable. Trabajo en equipo.
Experiencia:	Tres años en cargos públicos.

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
00 00 0000

HAT - MO - ATC - 001

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Identificación:	Trabajo Social
Reporta a:	Coordinador de Atención Ciudadana

Función Básica
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación y Atención inmediata a la población vulnerable.
Funciones Generales
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de los Estudios Socioeconómicos a los solicitantes de Apoyo. • Orientación social. • Auxiliar para cada uno de los coordinadores, enlaces de programas, en la difusión y promoción de cada una de las actividades que realicen. • Llevar a cabo las funciones que el director les indique.

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Autoridad:	Trabajadora Social
Coordina a:	
Relaciones de Coordinación	
Internas	Externas
Todas las dependencias	Ciudadanía en General

Perfil de Puesto	
Escolaridad:	Licenciatura en Trabajo Social
Conocimientos:	En el desarrollo de la calidad de vida y del bienestar social.
Habilidades Técnicas:	Manejo de paquetería de Office
Habilidades Administrativas:	Planificar, implementar, revisar y evaluar la práctica del trabajo social con personas, familias, grupos y comunidades.
Habilidades Humanas:	Comprensión amplia de estructuras y cambios sociales y del comportamiento humano.
Experiencia:	Tres años

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
00 00 0000

HAT - MO - ATC - 001

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Identificación:	Médicos
Reporta a:	Coordinador de Atención Ciudadana

Función Básica	
<ul style="list-style-type: none"> Otorgar consultas gratuitas a aquellas personas que lo soliciten a la población en general. 	
Funciones Generales	
<ul style="list-style-type: none"> Valorar a los pacientes con enfermedades crónicas degenerativas. Detección de menores con paladar hendido, labio leporino, desnutrición, problemas visuales y hacer la canalización al DIF Municipal. Canalización de pacientes al Hospital Municipal que así lo requiera. Atención a pacientes que lo requieran durante las jornadas de capacitación o pagos de apoyos monetarios de los programas Oportunidades, pensión universal y PAL. Consultas gratuitas en escuelas en localidades de área rural. Participación en brigadas médicas. 	

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Autoridad:	Médicos
Coordina a:	
Relaciones de Coordinación	
Internas	Externas
Coordinaciones	Ciudadanía en General, Centros hospitalarios.

Perfil de Puesto	
Escolaridad:	Licenciatura afín en Medicina.
Conocimientos:	Medicina General.
Habilidades Técnicas:	Manejo de paquetería de Office.
Habilidades Administrativas:	Control de archivos y expedientes.
Habilidades Humanas:	Sinergia, Proactivo, Facilidad de palabra.
Experiencia:	Tres años ejerciendo.

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
00 00 0000

HAT - MO - ATC - 001

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Identificación:	Departamento de Enlace del Programa Federal "Hábitat"
Reporta a:	Coordinador de Atención Ciudadana

Función Básica	
<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar el desarrollo de actividades sociales, cívicas, culturales y deportivas para resolver la problemática urbana. 	
Funciones Generales	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Impulsar a la comunidad para tener seguridad comunitaria • Recolectar información con los CPH (Cedula del Polígono Hábitat) de personas, familias, población por grupos de edad y sexo, de problemas de la comunidad. • Participación en el diseño de estrategias para el desarrollo social-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 • Elaborar el calendario de los programas de actividades. 	

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
00 00 0000

HAT - MO - ATC - 001

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Autoridad:	Jefe de Departamento de Enlace del Programa Federal "Hábitat"
Coordina a:	
Relaciones de Coordinación	
Internas	Externas
Coordinaciones	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 Office. Manejo de capacitaciones de personal. Redacción. Procesamiento de información.
Habilidades Administrativas:	Capacidad de negociación, toma de decisiones, planeación, capacidad analítica y de síntesis, resolución de problemas, enfoque en resultados, propositivo y facilidad de palabra.
Habilidades Humanas:	Facilidad de palabra. Liderazgo. Responsable. Trabajo en equipo.
Experiencia:	Tres años en cargos públicos.

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
00 00 0000

HAT - MO - ATC - 001

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Identificación:	Departamento de Enlace del Programa Federal “Rescate de Espacios Públicos”
Reporta a:	Coordinador de Atención Ciudadana

Función Básica
<ul style="list-style-type: none"> Fomentar el desarrollo de actividades sociales, cívicas, culturales y deportivas.
Funciones Generales
<ul style="list-style-type: none"> Elaborar los proyectos para promover la sana convivencia y el aprovechamiento de los espacios públicos rescatados en el municipio. Realizar reuniones comunitarias con Jefes de Sector, Delegados y Líderes naturales de las colonias cercanas a 400 mts. a la redonda del Espacio Público para impulsar y dar a conocer a los talleres que se imparten dentro del mismo. Impulsar a la comunidad para tener seguridad comunitaria. Recolectar información específica de personas, familias, población por grupos de edad y sexo, de problemas de la comunidad. Participación en el diseño de estrategias para la prevención de conductas antisociales y de riesgo. Capturar la información que se recabe a través del trabajo que se desarrolla en la comunidad. Procesar, organizar y subir la información a la página de SIPSO. Elaborar el calendario de los programas de actividades.

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
00 00 0000

HAT - MO - ATC - 001

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Autoridad:	Jefe de Departamento de Enlace del Programa Federal “Rescate de Espacios Públicos”
Coordina a:	
Relaciones de Coordinación	
Internas	Externas
Coordinaciones	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 Office. Manejo de capacitaciones de personal. Redacción. Procesamiento de información.
Habilidades Administrativas:	Capacidad de negociación, toma de decisiones, planeación, capacidad analítica y de síntesis, resolución de problemas, enfoque en resultados, propositivo y facilidad de palabra.
Habilidades Humanas:	Facilidad de palabra. Liderazgo. Responsable. Trabajo en equipo.
Experiencia:	Tres años en cargos públicos.

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
00 00 0000

HAT - MO - ATC - 001

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Identificación:	Departamento de Enlace del Programa Federal "Empleo Temporal"
Reporta a:	Coordinador de Atención Ciudadana

Función Básica	
<ul style="list-style-type: none"> • 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). 	
Funciones Generales	
<ul style="list-style-type: none"> • Ser responsable de llevar expediente de las Reglas de Operación de los diferentes Programas de Apoyo. • Atender solicitudes de empleo temporal. • Llevar un registro y clasificar solicitudes por comunidades, por zonas y por tipo de empleo que solicitan. • Canalizar solicitudes a las diferentes Direcciones y llevar el seguimiento de estas peticiones. • Orientar a las personas que acuden a esta Dirección sobre las ofertas de empleo temporal. • Estar informado de los diferentes programas o convenios que ocupen empleo temporal. • Implementar canales de coordinación con otras instituciones para la implementación de capacitación a las personas que soliciten empleo temporal. 	

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
00 00 0000

HAT - MO - ATC - 001

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Autoridad:	Jefe de Departamento de Enlace del Programa Federal "Empleo Temporal"
Coordina a:	
Relaciones de Coordinación	
Internas	Externas
Coordinaciones	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 Office. Manejo de capacitaciones de personal. Redacción. Procesamiento de información.
Habilidades Administrativas:	Capacidad de negociación, toma de decisiones, planeación, capacidad analítica y de síntesis, resolución de problemas, enfoque en resultados, propositivo y facilidad de palabra.
Habilidades Humanas:	Facilidad de palabra. Liderazgo. Responsable. Trabajo en equipo.
Experiencia:	Tres años en cargos públicos.

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
00 00 0000

HAT - MO - ATC - 001

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Identificación:	Coordinación de Gestión Social
Reporta a:	Director 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 y Defunción, Asentamiento Extemporáneos, 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.
- Gestionar para obtener la expedición, Actas Extemporáneas, Nacimiento, Matrimonio y Defunción.
- Encauzar los problemas de los ciudadanos de las diversas comunidades, a la dirección de su competencia de este H. Ayuntamiento (salud, educativos, cultural y social).

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
00 00 0000

HAT - MO - ATC - 001

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Autoridad:	Coordinador de Gestión Social
Coordina a:	Promotores, Departamento de Enlace
Relaciones de Coordinación	
Internas	Externas
Con todas las áreas del H. Ayuntamiento.	Gobierno Federal, Estatal y Jefes de Manzanas, Ciudadanía en General.

Perfil de Puesto	
Escolaridad:	Profesionista, Lic. Ciencias Políticas, Lic. Ciencias de la Educación, Lic. Administración Pública, Lic. Sociología.
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 Office. Manejo de capacitaciones de personal. Redacción. Procesamiento de información.
Habilidades Administrativas:	Capacidad de negociación, toma de decisiones, planeación, capacidad analítica y de síntesis, resolución de problemas, enfoque en resultados, propositivo y facilidad de palabra.
Habilidades Humanas:	Facilidad de palabra. Liderazgo. Responsable. Trabajo en equipo.
Experiencia:	Tres años en cargos públicos.

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
00 00 0000

HAT - MO - ATC - 001

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Identificación:	Promoción
Reporta a:	Coordinador de Gestión Social

Función Básica	
<ul style="list-style-type: none"> Auxiliar en la atención, orientación y recepción de documentación, solicitudes y demás peticiones emitidas por el ciudadano. 	
Funciones Generales	
<ul style="list-style-type: none"> Recepcionar la documentación de los ciudadanos en las mesas de atención. Disponer y entregar todo formato que solicite el ciudadano. Auxiliar para cada uno de los coordinadores, enlaces de programas, en la difusión y promoción de cada una de las actividades que realicen. Llevar a cabo las funciones que el director les indique. 	

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Autoridad:	Promotores
Coordina a:	
Relaciones de Coordinación	
Internas	Externas
Coordinaciones.	Todas las dependencias, Ciudadanía en General.

Perfil de Puesto	
Escolaridad:	Carrera Terminada.
Conocimientos:	Administración.
Habilidades Técnicas:	Excelente manejo de paquetería de Office.
Habilidades Administrativas:	Elaboración y control de formatos en general, técnicas de difusión y promoción de actividades.
Habilidades Humanas:	Facilidad de palabra. Proactivo y Sinérgico.
Experiencia:	Dos años en puestos similares.

REVISIÓN: 0

DÍA MES AÑO

00 00 0000

HAT - MO - ATC - 001

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Identificación:	Departamento de Enlace del Programa Federal “María Trinitaria”
Reporta a:	Coordinador de Gestión Social

Función Básica

- Promover y difundir los beneficios del programa.

Funciones Generales

- Capturar y concentrar cada uno de los solicitantes y beneficiarios del programa.
- Depositar en instituciones bancarias y cuentas concentradoras para el pago de los artículos y materiales solicitados por los beneficiarios.
- Coordinar y programar la fecha y lugar de entrega de los beneficios solicitados.
- Informar de manera mensual del padrón de beneficiarios así como la cantidad de artículos y monto otorgados.
- Integrar de forma documental los pedidos de materiales a la Congregación María Trinitaria.

REVISIÓN: 0		
DÍA	MES	AÑO
00	00	0000

HAT - MO - ATC - 001

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Autoridad:	Jefe de Departamento de Enlace del Programa Federal “María Trinitaria”
Coordina a:	
Relaciones de Coordinación	
Internas	Externas
Coordinaciones	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 Office. Manejo de capacitaciones de personal. Redacción. Procesamiento de información.
Habilidades Administrativas:	Capacidad de negociación, toma de decisiones, planeación, capacidad analítica y de síntesis, resolución de problemas, enfoque en resultados, propositivo y facilidad de palabra.
Habilidades Humanas:	Facilidad de palabra. Liderazgo. Responsable. Trabajo en equipo.
Experiencia:	Tres años en cargos públicos.

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
00 00 0000

HAT - MO - ATC - 001

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Identificación:	Departamento de Enlace del Programa Federal “Progresas” y “Adulto Mayor”
Reporta a:	Coordinador de Gestión Social

Función Básica
<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar al público la información general del programa.
Funciones Generales
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinarse con los responsables de los programas a nivel federal para un mejor servicio al público y beneficiarios. • Auxiliar en la logística de los pagos programados por parte de la SEDESOL. • Verificar la atención en la Mesa de Atención del Programa Prosera • Solicitar a las dependencias correspondientes, los espacios, resguardo y materiales necesarios para llevar a cabo los pagos.

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
00 00 0000

HAT - MO - ATC - 001

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Autoridad:	Jefe de Departamento de Enlace del Programa Federal “Progresas” y “Adulto Mayor”
Coordina a:	
Relaciones de Coordinación	
Internas	Externas
Coordinaciones	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 Office. Manejo de capacitaciones de personal. Redacción. Procesamiento de información.
Habilidades Administrativas:	Capacidad de negociación, toma de decisiones, planeación, capacidad analítica y de síntesis, resolución de problemas, enfoque en resultados, propositivo y facilidad de palabra.
Habilidades Humanas:	Facilidad de palabra. Liderazgo. Responsable. Trabajo en equipo.
Experiencia:	Tres años en cargos públicos.

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
00 00 0000

HAT - MO - ATC - 001

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Identificación:	Coordinación de Seguimiento Administrativo
Reporta a:	Director de Atención Ciudadana

Función Básica	
<ul style="list-style-type: none"> 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	
<ul style="list-style-type: none"> Proporcionar el bien o servicio solicitado a través de los mecanismos de donación, convenio o apoyo económico, 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. 	

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
00 00 0000

HAT - MO - ATC - 001

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Autoridad:	Coordinador de Seguimiento y Respuestas
Coordina a:	Departamento Administrativo
Relaciones de Coordinación	
Internas	Externas
Con todas las áreas del H. Ayuntamiento.	Gobierno Federal, Estatal y Jefes de Manzanas, Ciudadanía en General.

Perfil de Puesto	
Escolaridad:	Profesionista, Lic. Ciencias Políticas, Lic. Ciencias de la Educación, Lic. Administración Pública, Lic. Sociología.
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 Office. Manejo de capacitaciones de personal. Redacción. Procesamiento de información.
Habilidades Administrativas:	Capacidad de negociación, toma de decisiones, planeación, capacidad analítica y de síntesis, resolución de problemas, enfoque en resultados, propositivo y facilidad de palabra.
Habilidades Humanas:	Facilidad de palabra. Liderazgo. Responsable. Trabajo en equipo.
Experiencia:	Tres años en cargos públicos.

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
00 00 0000

HAT - MO - ATC - 001

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Identificación:	Departamento Administrativo
Reporta a:	Coordinador de Seguimiento y Respuestas

Función Básica	
<ul style="list-style-type: none"> • Ser Enlace de la Dirección de Atención Ciudadana del IFAI. 	
Funciones Generales	
<ul style="list-style-type: none"> • Recabar las firmas correspondientes actas de recepción de la entrega de bienes y servicios o apoyos económicos. • Coordinar y supervisar los trámites administrativos de: donativos, apoyos sociales, apoyos económicos, programas federales ejercidos por la dirección y todos los inherentes a la misma dirección. • Respetar el ejercicio del derecho de petición, siempre que ésta se formule por escrito de manera pacífica y respetuosa. 	

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
00 00 0000

HAT - MO - ATC - 001

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Autoridad:	Jefe de Departamento Administrativo
Coordina a:	
Relaciones de Coordinación	
Internas	Externas
Coordinaciones	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 Office. Manejo de capacitaciones de personal. Redacción. Procesamiento de información.
Habilidades Administrativas:	Capacidad de negociación, toma de decisiones, planeación, capacidad analítica y de síntesis, resolución de problemas, enfoque en resultados, propositivo y facilidad de palabra.
Habilidades Humanas:	Facilidad de palabra. Liderazgo. Responsable. Trabajo en equipo.
Experiencia:	Tres años en cargos públicos.

REVISIÓN: 0
DÍA MES AÑO
00 00 0000

HAT - MO - ATC - 001

10. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Actividades: Es el conjunto de tareas o labores específicas que debe realizar una persona, departamento, unidad. También puede definirse como una o más operaciones afines y sucesivas que forman parte de un procedimiento ejecutado por una misma persona o una misma unidad administrativa. Ej. Cotizar materiales.

Normatividad: Reglas o preceptos de carácter obligatorio, emanados de una autoridad normativa, la cual tiene su fundamento de validez en una norma jurídica que autoriza la producción normativa, que tienen por objeto regular las relaciones sociales y cuyo cumplimiento está garantizado por el Estado.

Programa: Conjunto homogéneo y organizado de actividades a realizar para alcanzar una o varias metas, con recursos previamente determinados y a cargo de una unidad responsable.

Proyecto: Conjunto de obras que incluyen las acciones del sector público necesarias para alcanzar los objetivos y metas en un programa o subprograma de inversión tendientes a la creación, ampliación y/o conservación de patrimonio nacional.