



**H.AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
EMILIANO ZAPATA, TAB.
2010 – 2012**

**“2010, AÑO DEL BICENTENARIO DE LA INDEPENDENCIA DE MÉXICO Y
CENTENARIO DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA”.**



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

I.- INTRODUCCIÓN

Promover, coordinar y asegurar el cumplimiento de los trabajos y programas necesarios para analizar y dar solución inmediata a las solicitudes que la ciudadanía plantea; siempre y cuando sean de índole competencial del Municipio. De igual forma se presta especialmente atención a las personas que acuden a esta dirección, brindándoles orientación en sus quejas, trámites y peticiones.

II.- OBJETIVO

La dirección de atención ciudadana tiene entre sus objetivos organizar, promover, orientar y conducir la demanda ciudadana; mediante la implementación de acciones tendientes a ofrecer a los ciudadanos un canal de comunicación con el ejecutivo municipal en términos de la democracia moderna a igualdad, equidad y transparencia conforme a sus derechos constitucionales de petición audiencia y manifestación, que reclaman la atención a sus demandas.

Tras su creación, la Dirección de Atención Ciudadana se había encargado únicamente del reparto de despensas y la canalización de las solicitudes de audiencia con el C. Presidente Municipal. Los ciudadanos acudían en repetidas ocasiones a solicitar diferentes tipos de apoyos a las diferentes dependencias del Gobierno Municipal y Estatal, ya que no existía una oficina donde se concentraran todas estas peticiones.

Adicional a esto, era imposible que un ciudadano recibiera en repetidas ocasiones el mismo apoyo, pues podía solicitarlo en diferentes dependencias (en el caso de despensas) y recibir una respuesta positiva de parte de varias de ellas, haciendo así que los recursos destinados a varios ciudadanos se concentraran en uno solo, con ampliación de las funciones en vez de desarrollo de la dirección de atención ciudadana se pretende que esta sea el enlace directo con la ciudadanía como si fuese la oficina del C. Presidente Municipal, ya que por su encargo y en su nombre recibe la información y los elementos para identificar las necesidades y demandas de los ciudadanos, para que de una manera profesional y con alto sentido humano oriente, asesore y coordine los esfuerzos de las distintas áreas de la estructura administrativa, dedicada a la solución de la problemática social planteada.

III.- MISIÓN

Ofrecer a los ciudadanos un servicio de atención óptima, que permita su participación directa a través de la formulación de peticiones, denuncias, quejas, reclamos y sugerencias debidamente fundamentadas, así como asesorar y turnar información a diferentes dependencias, municipales, estatales y federales.

IV.- VISIÓN

Ser el organismo que fomente la Participación Ciudadana, prestando un servicio de máxima calidad en atención y orientación para proporcionar a todos los ciudadanos información oportuna y adecuada, con el fin de lograr una eficaz, eficiente y transparente atención a las personas.

V.- FACULTADES Y OBLIGACIONES

De conformidad con el art. 94 de la Ley Orgánica Municipal nuestra facultad y atribuciones son: proponer al Presidente y al Cabildo, las normas internas y reglamentos para la integración y buen funcionamiento auxiliar a las direcciones en la coordinación y organización de los eventos que se realicen, así como la elaboración de informes técnicos solicitados por la superioridad, con el fin de vincular las acciones de la dirección con la sociedad mediante eventos sociales coordinados con otras instancias estatales, municipales y federales, esta actividad primordial es donde se

Asientan los casos que requieran solución inmediata y se brindará la atención personalizada de solicitudes tales como asesorías jurídicas, cuestiones de salud, apoyos económicos, apoyo de servicios funerarios, alimentación, despensas, pasajes y demás solicitudes que requieran el apoyo inmediato del Presidente Municipal.

Esta dirección podrá integrar consejos de desarrollo municipal, juntas de vecinos y demás organizaciones.

Participar en las designaciones de jefes de sectores, delegados y subdelegados municipales y jefes de manzanas, participar en eventos cívicos y sociales tales como mes patrio, día de la madre, día del niño, apoyos sociales como: Oportunidades, 70 y mas (SEDESOL) y demás donde figure el Ejecutivo Municipal.



H.AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
EMILIANO ZAPATA, TAB.
2010 – 2012

“2010, AÑO DEL BICENTENARIO DE LA INDEPENDENCIA DE MÉXICO Y
CENTENARIO DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA”.



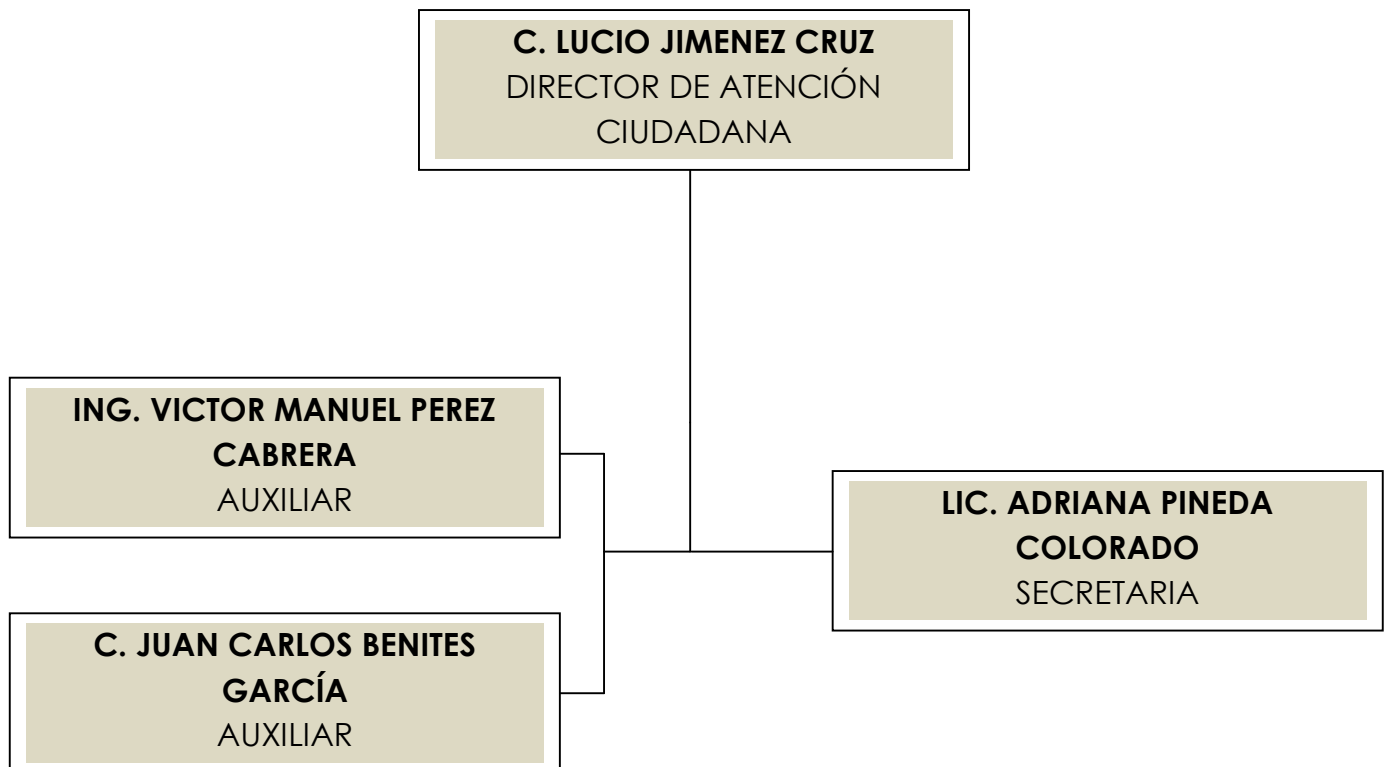
VI.- METAS

Cumplir con honestidad y transparencia los encargos que por medios de esta dirección, sean canalizados a esta administración, ya que esta es la responsable de realizar las actividades encaminadas a fin de atender las diversas peticiones que dirijan los ciudadanos al Presidente comprendida en el municipio, la recepción de documentos y gestión de las mismas para dar respuesta a los compromisos adquiridos por el ejecutivo durante sus giras de trabajo en diferentes comunidades.

VII.- ESTRUCTURA ORGANICA

LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA ESTA INTEGRADA POR:

- 1.- UN DIRECTOR
- 2.- 2 AUXILIARES
- 3.- UNA SECRETARIA



VIII.- AREAS ADSCRITAS

Esta se da en coordinación con el DIF Municipal y diferentes direcciones del área administrativa **que requieran el apoyo**

IX.- PERFIL DEL TITULAR

- I. Ser ciudadano mexicano
- II. Tener conocimiento del área
- III. No haber sido inhabilitado
- IV. Ser mayor de edad



**H.AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
EMILIANO ZAPATA, TAB.
2010 – 2012**

**“2010, AÑO DEL BICENTENARIO DE LA INDEPENDENCIA DE MÉXICO Y
CENTENARIO DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA”.**



ENLACE

NOMBRE: JUAN CARLOS BENITES GARCIA

CARGO: AUXILIAR

CORREO ELECTRONICO: atencionciudadana_zapata@hotmail.com

TEL: 934-343-21-67 CEL. 934-113-57-71

DIRECCIÓN: SARLAT S/N ENTRE 5 DE MAYO Y VICENTE GUERRERO.