

Manual de Organización Coordinación de Atención Ciudadana



OCOYOACAC

RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL

2022-2024

Marzo, 2023



OCOYOACAC
RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL
2022-2024

© H. Ayuntamiento Constitucional de Ocoyoacac, Estado de México.
2022-2024.
Coordinación de Atención ciudadana.
Plaza de los Insurgentes No. 1, Col Centro, Ocoyoacac, México C.P.
52740
Teléfono (728) 166630,
Correo: atencion.ciudadana@ocoyoacac.gob.mx
Marzo, 2023
Impreso y hecho en Ocoyoacac, México.





OCOYOACAC
RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL
2022-2024

Índice

	Página
Presentación	3
I. Marco Normativo	5
II. Glosario	6
III. Atribuciones	7
IV. Estructura Orgánica	8
V. Organigrama	9
VI. Objetivos y funciones	10
1.0 Nombre de la Dirección General o Área	11
1.1 Unidades administrativas a su cargo	11
VII. Directorio	12
VIII. Validación y Autorización	13



I. Presentación

La Coordinación de Atención Ciudadana, es el departamento encargado de atender, canalizar y dar seguimiento a los reportes y peticiones ciudadanas amparando así los derechos de petición, audiencia y manifestación de todos y cada uno de los habitantes del Municipio de Ocoyoacac.

Ante la necesidad de hacer más eficiente la Administración Pública Municipal y brindar un mejor servicio a la ciudadanía, se establece de conformidad en el Capítulo II, Principios y Directrices que rigen la actuación de los Servidores Públicos, Artículo 6 y 7 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, lo siguiente:

Artículo 6.- Todos los entes públicos están obligados a crear y mantener condiciones estructurales y normativas que permitan el adecuado funcionamiento del Estado en su conjunto, y la actuación ética y responsable de cada servidor público y;

Artículo 7.- Los Servidores Públicos observarán en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, los principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia que rigen el servicio público. Para la efectiva aplicación de dichos principios, los Servidores Públicos observarán las siguientes directrices:

Fracción I.- Actuar conforme a lo que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas les atribuyen a su empleo, cargo o comisión, por lo que deben conocer y cumplir las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones; se actualiza el Manual de organización y procedimientos pretendiendo que sea claro y completo, en el cual se delimitan las funciones y responsabilidades de



OCOYOACAC
RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL
2022-2024

cada uno de los servidores Públicos, y que especifique claramente las distintas cadenas de mando y de liderazgo en toda la estructura.



OCOYOACAC
RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL
2022-2024

II. Marco Normativo

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Plan de Desarrollo Municipal de Ocoyoacac 2022-2024
- Plan Municipal de Desarrollo Urbano de Ocoyoacac 2022-2024
- Bando Municipal de Ocoyoacac, Estado de México.
- Reglamento de la Administración Pública Municipal.



OCOYOACAC
RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL
2022-2024

III. Glosario

Manual: Documento formal donde se concentra información importante del área o unidad administrativa.

Organigrama: Es una guía que representa gráficamente la estructura orgánica interna y formal de una unidad administrativa de manera objetiva y global, la cual refleja en forma esquemática los niveles de las unidades administrativas y orgánicas, así como las líneas de autoridad y de asesoría.

Procedimiento: Serie de pasos claramente definidos, que permiten trabajar correctamente, disminuyendo la probabilidad de error, omisión o de accidente.

Marco Normativo: Conjunto de leyes, normas, decretos, reglamentos, etc., de carácter obligatorio o indicativo que rigen en un país, estado o institución; siendo en este caso con perspectiva de género.

Atribución: Facultad o competencia para hacer algo que tiene una persona en función de su cargo o empleo.

Oficialía de Partes: Área encargada de brindar servicios de recepción y despacho de solicitudes de la ciudadanía.



OCOYOACAC
RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL
2022-2024

IV. Atribuciones

- Será responsabilidad de la Coordinación de Atención Ciudadana, recibir las solicitudes de los ciudadanos, verificando que se cumpla con los requisitos necesarios, para darle oportuna atención por las unidades administrativas y operativas responsables de su gestión, revisar los formatos de reporte y remitir a presidencia, para su conocimiento; recibir notificaciones y contactar al solicitante, para verificar que su solicitud, ha sido atendida.



OCOYOACAC
RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL
2022-2024

V. Estructura Orgánica

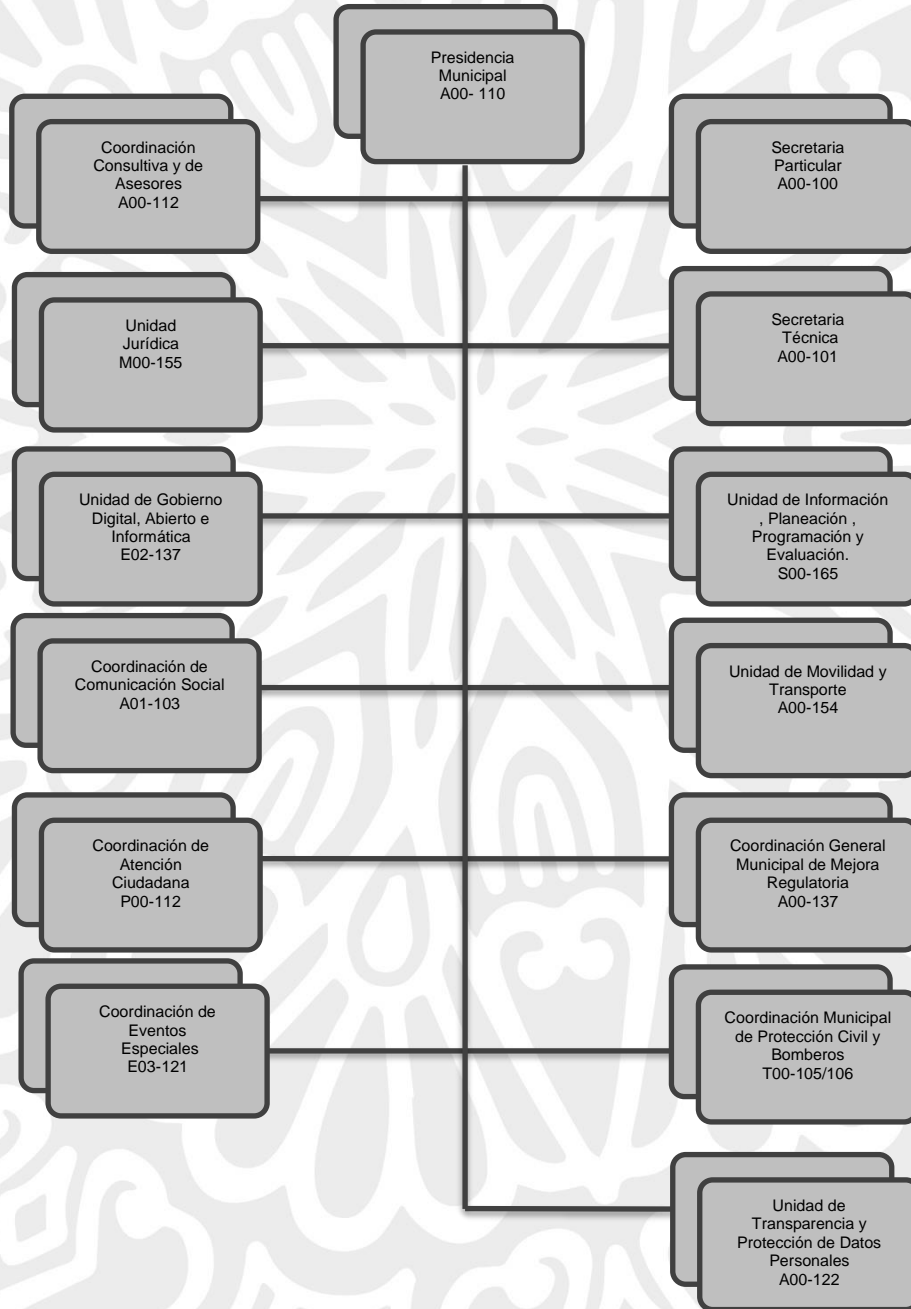
1.0 Coordinación de Atención Ciudadana

- **Oficialía de partes**



OCOYOACAC
RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL
2022-2024

VI. Organigrama





VII. Objetivo y Funciones

1.0 Coordinación de Atención ciudadana

OBJETIVO

- Proveer la atención, asesoría y gestión necesaria a todos los ciudadanos que acudan a realizar sus peticiones correspondientes en caso de que el asunto sea competencia directa del área.

FUNCIONES

- Recepción de solicitudes de atención de los ciudadanos.
- Distribución de solicitudes a las áreas correspondientes de trámite
- Atención personalizada con la ciudadanía.
- Elaboración y Resguardo del archivo de trámite y de concentración

1.1 Oficialía de partes

OBJETIVO

- Se encarga de recibir los oficios que llegan al Ayuntamiento, por parte de la ciudadanía, solicitando algún apoyo o petición según el caso, por lo que se canalizan los oficios a las Direcciones, coordinaciones, unidades administrativas que corresponda darle el trámite adecuado y eficaz para darle a la ciudadanía una respuesta favorable y rápida a su petición.

FUNCIONES

- Coordinar la recepción de todo tipo de documentos y solicitudes que ingresen al Ayuntamiento Municipal y las diversas dependencias municipales, debiendo en la copia correspondiente y en el documento que se recibe, asentarse, por



OCOYOACAC
RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL
2022-2024

lo menos: la fecha y hora de su recepción, así como nombre y firma de quien recibe la solicitud.

- Llevar e instrumentar, conforme al manual respectivo, los registros que se consideren indispensables para el mejor y adecuado control de la documentación recibida.
- Distribuir la documentación a las diversas áreas que correspondan conforme a las disposiciones contenidas en el manual respectivo;
- De consulta interna y externa de la documentación recibida;



OCOYOACAC
RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL
2022-2024

VIII. Directorio

Lic. Samuel Verdeja Ruiz
Presidente Municipal Constitucional

Lic. Javier Sierra Acosta
Secretario del Ayuntamiento

C. Alfredo Hernández Dávila
Coordinador de Atención Ciudadana

Lic. Marco Antonio Martínez García
Secretario Técnico



OCOYOACAC
RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL
2022-2024

IX. Validación y Autorización

Autorizó

Validó

Samuel Verdeja Ruiz
Presidente Municipal Constitucional

Javier Sierra Acosta
Secretario del Ayuntamiento

Revisó

Elaboró

Marco Antonio Martínez García
Secretario Técnico

Alfredo Hernández Dávila
Coordinador de Atención Ciudadana