

# 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](mailto: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**

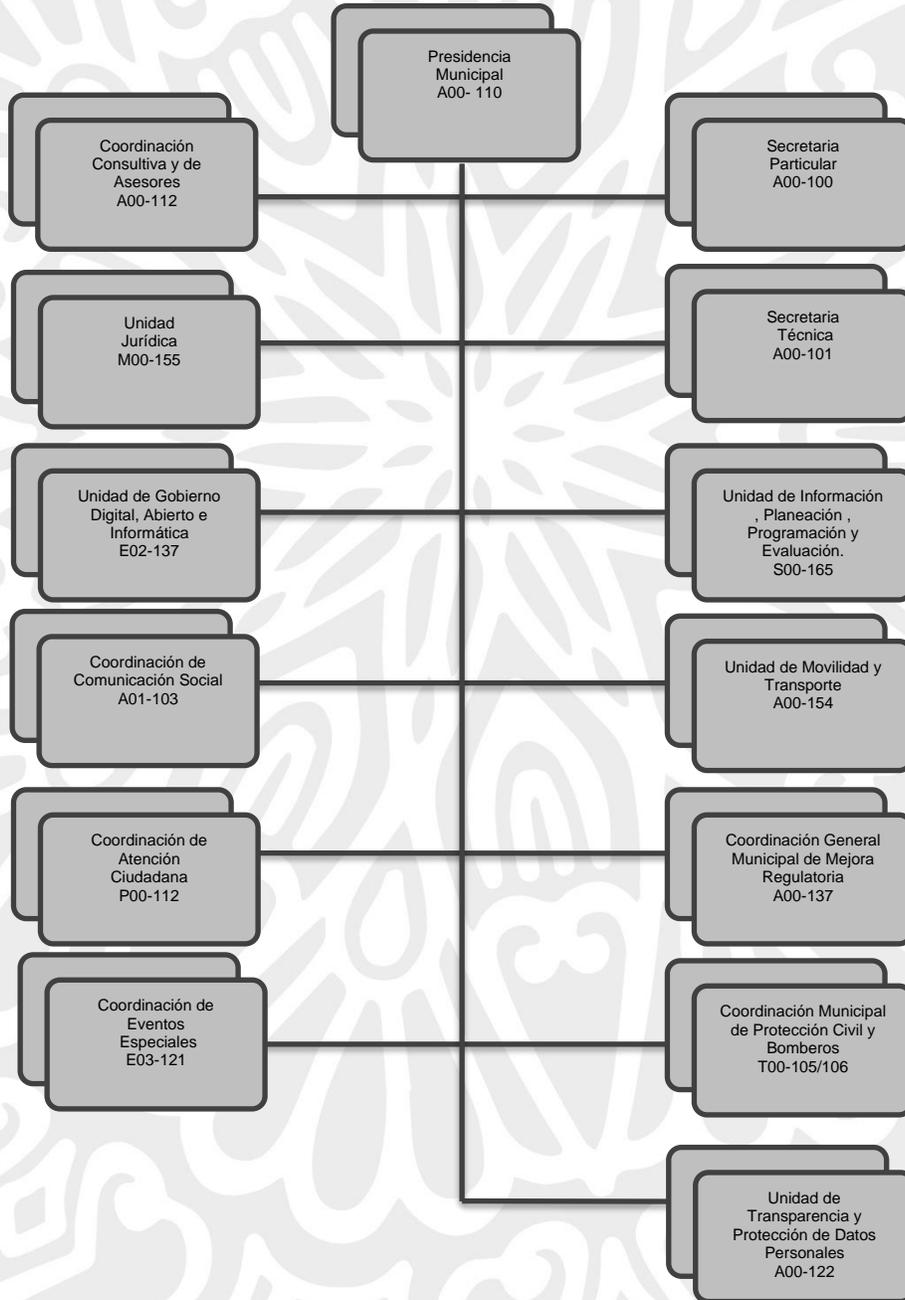
### **1.0 Coordinación de Atención Ciudadana**

- **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**