



**H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE
TLALNELHUAYOCAN,
VERACRUZ**

ADMINISTRACIÓN 2022 – 2025

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

	Introducción.
	Marco Jurídico.
	Federal.
	Estatal.
	Municipal.
	Misión, Visión y Valores.
	Atribuciones.
	Estructura orgánica
	Organigrama específico
	Objetivo General.
	Descripción del puesto del Titular de Participación Ciudadana
	Descripción del Puesto.
	Especificaciones del Puesto.
	Descripción Específica de Funciones.
	Descripción del puesto del Auxiliar Administrativo
	Descripción del Puesto.
	Especificaciones del Puesto.
	Descripción Específica de Funciones.
	Descripción del puesto de la Encargada de Recepción
	Descripción del Puesto.
	Especificaciones del Puesto.
	Descripción Específica de Funciones.
	Directorio.
	Aprobación del Manual.



Introducción

El presente manual tiene como finalidad precisar las atribuciones y funciones administrativas de los servidores públicos adscritos al área de Participación Ciudadana. Para el adecuado desempeño de las actividades, se dan a conocer las relaciones de jerarquía que guarda, describiendo específicamente el puesto y delimitando de manera puntual las funciones y habilidades de este, logrando con esto el ahorro de tiempo y esfuerzo en su ejecución evitando la repetición de instrucciones y directrices.

Este manual está dirigido a todos los servidores públicos adscritos al área de Participación Ciudadana, que deseen conocer el funcionamiento organizacional de esta oficina, pero primordialmente al de nuevo ingreso, como medio de integración y orientación para facilitarle su incorporación e inducción al trabajo.

Con la intención de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal adscritos al departamento de participación ciudadana y las unidades administrativas, considerando los principios básicos de igualdad y equidad, que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional, toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contexto no se establezca que es para uno y otro género.

Es importante señalar que el contenido de este manual quedará sujeto a modificaciones cuando la estructura presente cambios, con la finalidad que siga siendo un instrumento actualizado y eficiente.

Marco Jurídico y Administrativo

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Reglamento de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Veracruz.
- Ley Orgánica del Municipio Libre.

Municipal

- Plan Municipal de Desarrollo 2022-2025
- Bando de Policía y Buen Gobierno.
- Código de conducta.
- Código de Ética.
- Reglamento Interior.



Misión, Visión y Valores

Misión:

Dar atención y apoyo a la ciudadanía del municipio, resolver sus quejas, reportes, necesidades y seguimiento de calidad para favorecer el desarrollo integral de las mismas, promoviendo una cultura de inclusión y equidad siendo cercano a la ciudadanía.

Visión:

Ser el área líder con espíritu de servicio y calidez humana que brinde atención a las necesidades de la población del municipio, en coadyuvancia con las diferentes áreas en programas que mejoren la calidad de vida de los habitantes, y promotor de la inclusión e igualdad de oportunidades.

Valores:

Gratitud: Los servidores públicos reconocerán que la sociedad ha depositado su confianza en ellos, correspondiendo con agradecimiento todos aquellos beneficios que se desprendan del desempeño de sus funciones.

Trato Humano: El servidor público debe dar a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante. Está obligado a reconocer y considerar en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana.



Responsabilidad: Cumplir con la máxima diligencia en el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que implique abuso o ejercicio indebido de un empleo, cargo o comisión. Todas las decisiones y acciones del servidor público deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad, por encima de intereses particulares ajenos al bienestar de la colectividad.

Lealtad: Los servidores públicos aceptan los vínculos implícitos en su adhesión a la Administración a la que pertenece, de tal modo que refuerza y protege, en su trabajo cotidiano, el conjunto de valores que aquélla representa.



Atribuciones

- I. Proteger, asesorar, atender y orientar a las personas que necesiten información y apoyo por parte del municipio
- II. Llevar a cabo una buena estrategia de trabajo para cumplir con las metas establecidas en beneficio de las personas en estado de vulnerabilidad y necesidad de apoyo.
- III. Brindar asesoría y orientación a las personas que requieran apoyo en la realización de programas por parte del municipio.
- IV. Realizar visitas de inspección y vigilancia, en su caso, a instituciones públicas y privadas, casas hogar, albergues, residencias de día o cualquier otro centro de atención para atender las necesidades y problemáticas de la población.
- V. Hacer del conocimiento de las áreas competentes las anomalías que se detecten durante las visitas realizadas a los lugares para dar seguimiento y resolver las necesidades de la ciudadanía.

Estructura Orgánica

Puesto	No. De Plazas	Confianza	Sindicalizado
Titular de Participación Ciudadana	1	X	
Auxiliar administrativo	N/A	N/A	
Encargada de recepción	1	X	

Organigrama específico



Objetivo General

Ayudar a los ciudadanos en la resolución de sus necesidades de recursos, programas y actividades que impactan en el desarrollo de la comunidad. Asimismo, Promover fomentar la participación activa y responsable de los Tlalnahuayoquenses en la vida y actividades del municipio, fortaleciendo la gestión social.

Descripción del Puesto del Titular de Participación Ciudadana

Nombre del Puesto.	Titular de Participación Ciudadana
Descripción del Puesto.	
Nombre de la Dependencia.	H. Ayuntamiento Municipal.
Área de Adscripción.	Participación ciudadana
A quien Reporta.	Presidencia
A quien Supervisa.	Personal adscrito al área.
Relaciones con otras Áreas.	
Internas: Todas las áreas del ayuntamiento	Externas: N/A
Especificaciones del Puesto:	
Escolaridad.	Presentemente Licenciatura en Trabajo Social, Licenciatura en Derecho o carreras afines.
Conocimientos.	Atención a la ciudadanía y manejo de equipo de computo
Habilidades.	Comunicación, responsabilidad, honradez, puntualidad.
Descripción Específica.	

- Verificar que los expedientes de comités de obra y contraloría social se encuentren debidamente integrados y requisitados.
- Dar seguimiento a las solicitudes recibidas en el área.
- Coordinar con la Directora de Obras Públicas las reuniones para la conformación e integración de comités de obra y contraloría social.
- Coordinar las visitas domiciliarias para invitar a la ciudadanía a los eventos de banderazo de inicio de obra o de inauguración de las mismas.
- Brindar atención y asesoría a ciudadanos que asisten a la oficina de participación ciudadana.
- Mantener una base de datos con toda la información de los integrantes de cada uno de los comités conformados.
- Realizar el llenado de los formatos de integración de los comités de obra y contraloría social.
- Coordinar todas las actividades de participación ciudadana de apego a las instrucciones de la Presidenta Municipal.
- Las demás que designe la Presidenta Municipal.

Descripción de puesto del Auxiliar Administrativo

Nombre del Puesto.	Auxiliar de Administrativo
Descripción del Puesto.	
Nombre de la Dependencia.	H. Ayuntamiento Municipal.
Área de Adscripción.	Participación ciudadana
A quien Reporta.	Titular de participación ciudadana
A quien Supervisa.	N/A
Relaciones con otras Áreas.	
Internas: N/A	Externas: N/A
Especificaciones del Puesto:	
Escolaridad.	Educación Básica.
Conocimientos.	Atención a la ciudadanía
Habilidades.	Comunicación, responsabilidad, puntualidad.
Descripción Específica.	
<ul style="list-style-type: none"> • Acordar con el Titular de Participación Ciudadana todos aquellos asuntos que sean de su competencia. • Asumir la responsabilidad en el cumplimiento de los objetivos del área. • Llevar un registro sistematizado de la demanda ciudadana y presentar oportunamente informes al Titular. • Contactar con los Titulares de área para conocer el avance de las respuestas ciudadanas. • Atención de la ciudadanía, canalización de las demandas hacia las diversas dependencias. • Las demás que señale su jefe inmediato. 	



Descripción de puesto del Encargado(a) de Recepción

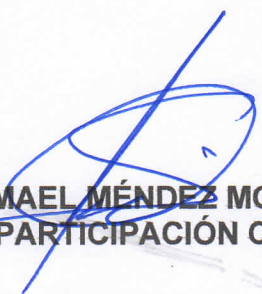

Nombre del Puesto.	Encargado(a) de Recepción
Descripción del Puesto.	
Nombre de la Dependencia.	H. Ayuntamiento Municipal.
Área de Adscripción.	Participación ciudadana
A quien Reporta.	Titular de participación ciudadana
A quien Supervisa.	N/A
Relaciones con otras Áreas.	
Internas: N/A	Externas: N/A
Especificaciones del Puesto:	
Escolaridad.	Educación Media Superior.
Conocimientos.	Atención a la ciudadanía
Habilidades.	Proactividad Responsabilidad Integridad Iniciativa Buen trato con la gente.
Descripción Específica.	
<ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención a visitantes externos, saludándolos de manera apropiada y una vez determinada las necesidades del visitante de manera profesional los canaliza al área correspondiente. • Llevar a cabo el registro de visitantes externos al Ayuntamiento. • Captar las llamadas telefónicas y canalizarlas de manera adecuada y oportuna. • Mantener actualizado el directorio de extensiones internas y celulares del personal del Ayuntamiento. • Apoyar la organización en general para una mejor atención a los ciudadanos. • Las demás que determine su jefe inmediato. 	

Directorio

NOMBRE	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO.
C. David Ismael Méndez Morales	2288347161 ext. 0	participacion@tlalnelhuayocan.gob.mx
C. Maricela Contreras Martínez	2288347161 ext. 0	participacion@tlalnelhuayocan.gob.mx

Aprobación del Manual

Este Manual de Organización actualizado es presentado, revisado, discutido y aprobado por el H. Cabildo, el día 28 del mes de marzo de 2023 y queda asentado en el acta extraordinaria de cabildo No. 123 extraordinaria de misma fecha.

 <p>DAVID ISMAEL MÉNDEZ MORALES TITULAR DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	 <p>H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNELHUAYOCAN, VER 2022 - 2025 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>
---	---