

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ADMINISTRACIÓN
2022-2025



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ADMINISTRACIÓN 2022 – 2025

ELABORÓ:



C. DAVID ISMAEL MÉNDEZ MORALES
TITULAR DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL DE
TLALNELHUAYOCAN, VER
2022 - 2025
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

REVISÓ

MTRO. ALFONSO EDUARDO MAGALLAN AMORES
CONTRALOR INTERNO MUNICIPAL



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL DE
TLALNELHUAYOCAN, VER
2022 - 2025
CONTRALORIA
DEL AYUNTAMIENTO

VALIDÓ

L.P. SAMUEL ANTONIO LENDECHY ARELLANO
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL DE
TLALNELHUAYOCAN, VER
2022 - 2025

AUTORIZÓ

LIC. FANNY ALEJANDRA MUÑOZ ALFONSO
PRESIDENTA MUNICIPAL

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL DE
TLALNELHUAYOCAN, VER
2022 - 2025

SECRETARÍA
MUNICIPAL

MTRO. FELIX HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ
SÍNDICO MUNICIPAL

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL DE
TLALNELHUAYOCAN, VER
2022 - 2025

SINDICATURA

C. DELFINA YTURRALDE SÁNCHEZ
REGIDORA ÚNICA MUNICIPAL



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL DE
TLALNELHUAYOCAN, VER
2022 - 2025

REGIDURÍA

Índice

Introducción.....	4
Marco Jurídico y Administrativo.....	5
Misión, Visión y Valores	6
Atribuciones.....	7
Estructura Orgánica	8
Organigrama específico	8
Objetivo General	8
Descripción del Puesto del Titular de Participación Ciudadana	9
Descripción de puesto del Encargado(a) de Recepción.....	11
Directorio	12
Aprobación del Manual.....	12
Glosario.....	14

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 éste, logrando con 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.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Estatat

- 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.
- Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Municipal

- Plan Municipal de Desarrollo 2022-2025
- Código de Conducta del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Código de Ética del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Manual de Procedimientos del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.

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

Como lo establece el artículo 152 del Reglamento Interno para el H. Ayuntamiento de Tlalnahuayocan, Ver., el área de Participación Ciudadana, tendrá las siguientes 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 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.
- VI. Con pleno respeto a la independencia de las organizaciones o asociaciones vecinales, asistir a las asambleas y demás reuniones de vecinos, procurando la formalización de los acuerdos tomados en ellas.
- VII. Asistir a las reuniones de los consejos, juntas, comités y demás actividades vecinales o con jefes de manzana, para atender solicitudes que se generen en las mismas;
- VIII. Dar seguimiento a las peticiones de la población y de las organizaciones vecinales formuladas a través de sus representantes;
- IX. Promover la participación ciudadana y el mejoramiento de la vida comunitaria;
- X. Recibir, canalizar y dar seguimiento a las demandas de la ciudadanía relativas a los servicios públicos que presta el Municipio y, en su caso, canalizar las que corresponden a otras instancias gubernamentales; y

XI. Todas las demás que le señale o indique el(la) Presidente(a)Municipal.

Estructura Orgánica

Puesto	No. De Plazas	Confianza	Sindicalizado
Titular de Participación Ciudadana	1	X	
Encargado(a) de recepción	N/A	N/A	

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 Municipal
A quien Supervisa.	Personal adscrito al área.
Relaciones con otras Áreas.	
Internas: Todas las áreas del ayuntamiento	Externas: N/A
Especificaciones del Puesto:	
Escolaridad.	Preferentemente, 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.	
• Dar seguimiento a las solicitudes recibidas en el área. • Brindar atención y asesoría a ciudadanos que asisten a la oficina de participación ciudadana. • Coordinar todas las actividades de participación ciudadana de apego a las instrucciones de la Presidenta Municipal.	

- Atender los requerimientos de la Unidad de Transparencia.
- Las demás que designe la Presidenta Municipal.
- 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.	
• Brindar atención a visitantes externos, saludando 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 H. Ayuntamiento. • Captar las llamadas telefónicas y canalizarlas de manera adecuada y oportuna. • Mantener actualizado el directorio de extensiones internas y celulares del personal del H. 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.
Participación Ciudadana	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 19 de junio de 2025 y queda asentado en el acta extraordinaria de cabildo No. 315 de misma fecha.



Glosario

Atribución: Es cuando la Ley otorga derechos y obligaciones a la autoridad administrativa para que ésta pueda llevar a cabo el logro de sus fines.

H. Ayuntamiento: Al órgano colegiado del gobierno municipal que tiene la máxima representación política que encauza los diversos intereses sociales y la participación ciudadana hacia la promoción del desarrollo.

Cabildo: A la asamblea deliberativa compuesta por los integrantes del Ayuntamiento para proponer, acordar y ocuparse de los asuntos municipales.

Descripción específica: Conjunto de actos o labores específicas (operativas) a realizar por un individuo, en una dirección o equipo; con la capacidad de tener efectos positivos. Puede definirse, en su caso, como una o más operaciones afines y ordenadas que conforman un proceso ejecutado por una persona o unidad administrativa.

Dirección: Es una unidad encargada de un área en específico, pero que va a la par del orden superior dentro de la administración en su estructura.

Estructura Orgánica: Conjunto de puestos, relacionados jerárquicamente, que rigen el funcionamiento de cada unidad Administrativa.

Manual de Organización: Documento formal del H. Ayuntamiento elaborado para plasmar parte de la forma de la organización que se ha adoptado, y que sirve como guía para todo el personal.

Normatividad: La norma es la que prescribe, prohíbe, autoriza o permite determinada conducta humana, siempre respetando los lineamientos de la misma.

Organigrama: Es una gráfica estructural orgánica interna, que determina el nivel jerárquico de las direcciones interna de la organización normal de una institución, sus relaciones, sus niveles de jerarquía y las principales funciones que se desarrollan.

Organigrama específico: Es aquella que demuestra de forma detallada la estructura que compone un área determinada.

Presidenta Municipal: La representante política del Ayuntamiento y jefa administrativa del gobierno municipal responsable de la ejecución de las decisiones y acuerdos emanados del cabildo.

Relación Externa: Es la relación que existe con las personas implicadas fuera de la organización dígase miembro de la comunidad o interdependencias, con las cuales se tienen que establecer relaciones laborales amenas y productivas.

Relación Interna: Es la relación entre los miembros de la organización, para lograr un entendimiento entre los involucrados dentro de las direcciones de trabajo y las partes de forman el equipo total de trabajo.

Responsable: Es la persona encargada de editar, revisar y actualizar periódicamente el documento que le fue asignado.