

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN ATENCIÓN CIUDADANA

### **MISION:**

El Departamento de Atención Ciudadana es el más próximo a la comunidad ofrecemos el primer contacto con la institución de Gobierno Municipal, nuestro acercamiento genera calidez, certeza y confiabilidad en la solución y atención de las peticiones de los Gomezpalatinos.

### **VISION:**

Ser un departamento eficiente en el desempeño de nuestra labor, cálido en el trato de los ciudadanos, confiable con la información generada, sensible en las demandas de la población, útil al desempeño y plan de gobierno de nuestra población. Que trabaje no solo desde dentro de la administración, sino de manera directa en las comunidades que así se requiera.

### **OBJETIVOS:**

Asegurar atención rápida, amable y eficiente que genere al ciudadano de Gómez Palacio la seguridad de que su petición está siendo atendida, dando seguimiento al proceso hasta la solución y verificación del mismo; proporcionando con esto información veraz para la rápida solución de las peticiones eficientando su trabajo y generando estadística y datos valiosos para la toma de decisiones colaborando al desarrollo de Gómez Palacio. Al mismo tiempo que se da a tención de manera directa con la población, estando en todo momento disponibles por los diferentes medios de recepción.

### **MARCO JURIDICO:**

Reglamento de la Dirección de Atención Ciudadana del Municipio de Gómez Palacio con fundamento en los artículos 115, Fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 147 y 152 de la Constitución Política del Estado Libre y soberano de Durango; 27 inciso B), Fracciones VI, VII Y VIII; Y 123 de la Ley Orgánica del municipio libre del Estado de Durango.

Ley del Municipio Libre del Estado de Durango, Artículo 33 fracción A) Inciso I: La prestación de los servicios públicos municipales. Para tal efecto, expedirá y publicará los reglamentos que requiera para la organización y funcionamiento, pudiendo crear los departamentos y oficinas que sean necesarios y que permita su presupuesto de egresos para la eficiente prestación de los mismos.

Demás Leyes, Reglamentos, Circulares, Decretos y otras disposiciones de carácter administrativo y de observancia general en el ámbito de su competencia.

**PERFILES DE PUESTO:**

<b>Director(a) de Atención Ciudadana</b>	
<b>Datos Generales:</b>	
<b>Nombre del Puesto</b>	Director(a) de Atención Ciudadana
<b>Nombre de la Dependencia:</b>	Dirección de Atención Ciudadana
<b>Área de Adscripción:</b>	Atención Ciudadana
<b>A quien Reporta:</b>	C. Presidenta Municipal
<b>A quien supervisa:</b>	Secretaria, Coordinador Operativo, Coordinador de Gestión Social, Coordinador de Call Center.
<b>Especificaciones del Puesto:</b>	
<b>Escolaridad:</b>	Licenciatura.
<b>Conocimientos:</b>	Administración Pública, Relaciones Publicas, Paquetes computacionales básicos office.
<b>Habilidades:</b>	Análisis y solución de problemas, Liderazgo, Toma de decisiones, Responsabilidad, Trabajo en equipo, Planeación y Organización.
<b>Descripción de Funciones del Puesto</b>	Encabezamos la atención ciudadana de la presidencia municipal, siendo el primer contacto personalizado para los ciudadanos para proporcionarle y gestionar la ruta de las soluciones a sus necesidades recibiendo la información para su análisis y posterior clasificación y canalización, para después dar seguimiento hasta su solución con las dependencias que le correspondan cerrando el ciclo con la confirmación de la atención y posterior proceso de información que nos ayuden a eficientar los servicios de nuestras dependencias. Estamos en permanente comunicación con las demás direcciones de las dependencias municipales para gestionar la oportuna y pronta intervención de ellas.

Desarrollo y evaluación de la información que emane de la recepción de peticiones y solicitudes por parte de los diferentes medios de recepción.

Desarrollo y presentación de información estadística para la oficina del presidente

Desarrollo de propuestas de implementación de programas, acciones, continua capacitación al personal para impulsar la eficacia del departamento de Atención Ciudadana

Desarrollar mecanismos de auto evaluación en el desarrollo de las funciones del departamento de Atención Ciudadana tanto del personal que participan como de los avances y resultados de sus funciones

Implementar mecanismos de cobertura donde todos los estratos sociales y en toda la extensión geográfica del municipio por diferentes medios y herramientas tengan la oportunidad de comunicar las inquietudes y necesidades, así como las peticiones que requieran para su atención por parte de la Dirección de Atención Ciudadana

Las demás que deriven por la naturaleza de sus funciones.

<b>Coordinador(a) Operativo</b>	
<b>Datos Generales:</b>	
<b>Nombre del Puesto</b>	Coordinador(a) de Operaciones
<b>Nombre de la Dependencia:</b>	Dirección de Atención Ciudadana
<b>Área de Adscripción:</b>	Atención Ciudadana
<b>A quien Reporta:</b>	Director de Atención Ciudadana
<b>A quien supervisa:</b>	Auxiliar, recepcionistas de módulos rurales
<b>Especificaciones del Puesto:</b>	
<b>Escolaridad:</b>	Licenciatura Trunca o Terminada Áreas Administrativas
<b>Conocimientos:</b>	Conocimiento de Municipio, Administración, Office, Manejo equipo de cómputo, Conducir, Administración del tiempo, orientación a resultados, logística.
<b>Habilidades:</b>	Planeación y Organización, Capacidad de relacionarse, facilidad de palabra, trabajo en equipo, responsable, puntual, solución de problemas, orientación a resultados, administración del tiempo
<b>Descripción de Funciones del Puesto</b>	Coordinar las brigadas que se lleven a cabo dentro de la agenda en las colonias y/o ejidos del municipio, atender brigadas específicas. Dar apoyo en las brigadas y eventos de todas las dependencias municipales.

<b>Auxiliar Operativo</b>	
<b>Datos Generales:</b>	
<b>Nombre del Puesto</b>	Auxiliar Operativo
<b>Nombre de la Dependencia:</b>	Dirección de Atención Ciudadana
<b>Área de Adscripción:</b>	Atención Ciudadana
<b>A quien Reporta:</b>	Coordinador Operativo
<b>A quien supervisa:</b>	n/a
<b>Especificaciones del Puesto:</b>	
<b>Escolaridad:</b>	Preparatoria o carrera afín.
<b>Conocimientos:</b>	Servicios Sociales, Computación, Manejo de office, Administración.
<b>Habilidades:</b>	Trabajo bajo presión, facilidad de palabra, trabajo en equipo, puntualidad, solución de problemas.
<b>Descripción de Funciones del Puesto</b>	Llevar a cabo las visitas y brigadas, eventos y atención ciudadana de manera presencial, atención del módulo móvil en giras del alcalde, seguimiento y verificación telefónica y física de las solicitudes recibidas.

<b>Coordinador(a) de Gestión Social</b>	
<b>Datos Generales:</b>	
<b>Nombre del Puesto</b>	Coordinador(a) de Gestión Social
<b>Nombre de la Dependencia:</b>	Dirección de Atención Ciudadana
<b>Área de Adscripción:</b>	Atención Ciudadana
<b>A quien Reporta:</b>	Director de Atención Ciudadana
<b>A quien supervisa:</b>	Auxiliar
<b>Especificaciones del Puesto:</b>	
<b>Escolaridad:</b>	Licenciatura Trunca o Terminada Áreas Administrativas
<b>Conocimientos:</b>	Administración, Office, Manejo equipo de cómputo, Administración del tiempo, orientación a resultados, Trámites y servicios.
<b>Habilidades:</b>	Capacidad de relacionarse, facilidad de palabra, trabajo en equipo, responsable, puntual, solución de problemas, orientación a resultados, administración del tiempo, capacidad de negociación,
<b>Descripción de Funciones del Puesto</b>	Llevar a cabo la gestión con las dependencias, atención a la problemática de la ciudadanía, además de Atención personalizada a los ciudadanos que de manera presencial que acudan al ayuntamiento. Verificar que se canalice cada uno de los reportes que se generan a las dependencias correspondientes, dar seguimiento y evalúa por medio de reportes estadísticos la información que emana de la operación del call center.



<b>Auxiliar de Gestión Social</b>	
<b>Datos Generales:</b>	
<b>Nombre del Puesto</b>	Auxiliar de Gestión Social
<b>Nombre de la Dependencia:</b>	Dirección de Atención Ciudadana
<b>Área de Adscripción:</b>	Atención Ciudadana
<b>A quien Reporta:</b>	Coordinador de Gestión Social
<b>A quien supervisa:</b>	n/a
<b>Especificaciones del Puesto:</b>	
<b>Escolaridad:</b>	Preparatoria o carrera afín.
<b>Conocimientos:</b>	Administración, Office, Manejo equipo de cómputo, Administración del tiempo, orientación a resultados, Trámites y servicios.
<b>Habilidades:</b>	Capacidad de relacionarse, facilidad de palabra, trabajo en equipo, responsable, puntual, solución de problemas, orientación a resultados, administración del tiempo, capacidad de negociación,
<b>Descripción de Funciones del Puesto</b>	Atención personalizada a los ciudadanos que de manera presencial que acudan al ayuntamiento.

<b>Coordinador(a) de Call Center</b>	
<b>Datos Generales:</b>	
<b>Nombre del Puesto</b>	Coordinador(a) de Call Center
<b>Nombre de la Dependencia:</b>	Dirección de Atención Ciudadana
<b>Área de Adscripción:</b>	Atención Ciudadana
<b>A quien Reporta:</b>	Director(a) Atención Ciudadana
<b>A quien supervisa:</b>	Auxiliar
<b>Especificaciones del Puesto:</b>	
<b>Escolaridad:</b>	Licenciatura Trunca o Terminada Áreas Administrativas
<b>Conocimientos:</b>	Administración, computación, manejo de office, gestión, manejo de personal, manejo de redes sociales
<b>Habilidades:</b>	Capacidad para relacionarse, trabajo bajo presión, planeación y organización, facilidad de palabra, trabajo en equipo, responsabilidad, puntualidad, creatividad, solución de problemas, administración del tiempo, orientación a resultados.
<b>Descripción de Funciones del Puesto</b>	Supervisar la operación del call center, así como la administración del recurso humano en cuanto a calidad y calidez hacia los ciudadanos, horarios de atención y demás inherentes a la operación del call center. Generar reportes con la información que se recibe a través del call center para que sirva de herramienta en la toma de decisiones.

<b>Auxiliar de Call Center</b>	
<b>Datos Generales:</b>	
<b>Nombre del Puesto</b>	Auxiliar de Call Center
<b>Nombre de la Dependencia:</b>	Atención Ciudadana
<b>Área de Adscripción:</b>	Atención Ciudadana
<b>A quien Reporta:</b>	Coordinador(a) Call Center
<b>A quien supervisa:</b>	n/a
<b>Especificaciones del Puesto:</b>	
<b>Escolaridad:</b>	Preparatoria o carrera afín.
<b>Conocimientos:</b>	Computación, manejo de office, trabajo social y servicios sociales.
<b>Habilidades:</b>	Facilidad de Palabra, Atención a la Ciudadanía, Trabajo bajo presión.
<b>Descripción de Funciones del Puesto</b>	Generar atención a la ciudadanía a través de la recepción de llamadas ya sea para reportes e información con buen trato y atención al ciudadano.

### **Atribuciones de la Dirección**

- I. El servicio público de información y atención ciudadana se configura como un servicio de carácter horizontal que recoge la información de interés para la ciudadanía y tiene como finalidad mejorar y facilitar el acceso a los servicios que presta la administración municipal y sus relaciones con los ciudadanos.
- II. La Dirección de Atención Ciudadana ejercerá la coordinación e impulso de gestión de la información y atención a la ciudadanía, de la forma regulada en este Reglamento, siendo ésta responsabilidad del conjunto de la organización municipal.
- III. La información y atención ciudadana podrá ser general, especializada o particular e incluirá las quejas y sugerencias.