



MUNICIPIO DE HERMOSILLO

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

MARZO DE 2023



MUNICIPIO DE HERMOSILLO

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

Elaborado por:

C. María Dolores Montaña Maldonado
Dirección General de Atención Ciudadana

Validado por:

Mtra. Irma Laura Murillo Lozoya
Órgano de Control y Evaluación Gubernamental



ÍNDICE

	Página
I.- Introducción	2
Misión, Visión y Valores	3
II.- Antecedentes Históricos	4
III.- Base Legal	5
IV.- Atribuciones	6
V.- Estructura Orgánica	8
VI.- Organigrama Estructural	9
VII.- Analítico de la Estructura	10
VIII.- Objetivos y Funciones de la Dirección General de Atención Ciudadana:	13
Dirección de Atención Directa	14
Área de Enlaces	15
Área de Línea Ciudadana	16
Área de Monitoreo	17
IX.- Bibliografía	18



I.- INTRODUCCIÓN.

El Manual de Organización tiene como objetivo presentar en forma integral la estructura orgánica de la Dirección General de Atención Ciudadana, tanto de forma departamental como funcional, así como determinar y precisar cada una de las funciones encomendados a cada área de la dependencia, con el objeto de evitar duplicidad de funciones, detectar omisiones y deslindar responsabilidades.

Asimismo, busca auxiliar la ejecución correcta de las responsabilidades de la Instancia y propiciar la coordinación y uniformidad en el trabajo.

En el presente manual se desglosa la Dirección que integra la Dirección General de Atención Ciudadana.

También muestra una visión global de la dependencia, auxiliando así la integración del personal de nuevo ingreso y facilitando su incorporación e inducción al área.

Cada vez que se realice una modificación a las atribuciones, la estructura orgánica, o bien, en cada cambio de administración se llevará a cabo la actualización de este Manual de Organización. Los cambios serán responsabilidad del Director General.



Misión

Coadyuvar a que las necesidades y problemáticas que son competencia del Ayuntamiento de Hermosillo, se atiendan con eficiencia y eficacia, que el trato que se brinde al ciudadano por parte de autoridades y servidores públicos del Ayuntamiento sea con respeto, calidez, amabilidad y sensibilidad trabajando para que sus demandas se vean satisfechas.

Visión

Generar un vínculo de confianza en la comunicación entre la sociedad y la autoridad municipal, identificar y atender problemáticas y necesidades que son inherentes a las funciones que tiene que desarrollar el Municipio. Que sean cubiertas y resueltas al 100% las demandas de los ciudadanos.

Valores

Los principios con los cuales se desempeña la Dirección General de Atención Ciudadana son:

- Eficiencia
- Compromiso
- Responsabilidad
- Ética
- Honestidad
- Humanidad



II.- ANTECEDENTES HISTÓRICOS

La Dirección General de Atención Ciudadana inició sus funciones en la Administración Municipal 2000-2003, dependiendo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional y tenía a su cargo inspección ciudadana. Su función principal era brindar a la ciudadanía un vínculo con el Gobierno Municipal por medio de una atención cálida y eficaz con el fin de exponer sus peticiones y denuncias, asegurando así la satisfacción.

En la Administración 2003-2006 continúa básicamente con sus funciones, a excepción de inspección ciudadana, la cual se incorporó a Secretaría del Ayuntamiento.

En la Administración 2009-2012 se incorpora a la Dirección General de Desarrollo Social, la cual se encontraba estructurada de la siguiente manera: una Dirección General, Dirección de Salud, Dirección de Educación y Cultura, Organización Ciudadana, Deporte, Juventud y Dirección Administrativa.

En la administración 2015-2018 se desincorpora de la Dirección General de Desarrollo Social para incorporarse a la estructura de Secretaría del Ayuntamiento.

En la Administración 2018-2021 se eleva el rango a Dirección General de Atención Ciudadana con el fin de fortalecer sus actividades, quedando de la siguiente manera: Dirección de Atención Ciudadana y Dirección de Atención Directa, la Coordinación de eventos y un Encargado Administrativo.

En junio del 2021 se realizó una actualización del Manual debido a la reforma a la fracción IV del artículo 38 del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Directa del H. Ayuntamiento de Hermosillo, aprobada en sesión ordinaria de fecha 22 de junio del 2021, asentada en acta número 61 y publicada en el Boletín Oficial del Estado de Sonora el día 15 de julio del 2021.

Actualmente la Dirección General cuenta con la Dirección de Atención Directa.



III.- BASE LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Sonora.
- Ley de Gobierno y Administración Municipal.
- Ley de Participación Ciudadana del Gobierno del Estado de Sonora.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora.
- Ley de Responsabilidades y Sanciones para el Estado de Sonora.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Directa del H. Ayuntamiento de Hermosillo.
- Reglamento Interior de Trabajo del H. Ayuntamiento de Hermosillo.
- Reglamento de Participación Ciudadana del Municipio de Hermosillo.
- Bando de Policía y Gobierno para el Municipio de Hermosillo.
- Plan Estatal de Desarrollo vigente.
- Plan Municipal de Desarrollo vigente.



IV.- ATRIBUCIONES

Se establecen de acuerdo al Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal directa del H. Ayuntamiento de Hermosillo.

Artículo 38. La Dirección General de Atención Ciudadana, es la Dependencia constituida por las áreas administrativas y personal, responsable de fungir como vínculo con el Gobierno Municipal a fin de exponer sus peticiones y denuncias, asegurando el seguimiento eficiente a las solicitudes presentadas.

Artículo 39. Corresponde a la Dirección General de Atención Ciudadana ejercer, además de las señaladas en otros ordenamientos, las siguientes obligaciones y atribuciones:

- I. Servir como conducto para el conocimiento, atención y trámite de quejas, comentarios, sugerencias y solicitudes ciudadanas, respecto de las funciones que el Ayuntamiento y su administración realizan a favor de la comunidad;
- II. Organizar a los habitantes de las colonias, en coordinación con la Dirección General de Participación Ciudadana, para promover la participación en el mantenimiento y limpieza de sus espacios públicos;
- III. Organizar reuniones periódicas de la Presidencia Municipal con los comités de Corresponsabilidad Ciudadana para la Equidad Social a efecto de establecer comunicación directa con los vecinos y desarrollar un diálogo constructivo en la gestión de sus demandas en el marco de la gobernanza participativa;



- IV. Recibir y canalizar peticiones de ciudadanos a las áreas que corresponde la atención, solución y respuesta o en su caso, ejecutar directamente las acciones necesarias para solucionar en especie y en la medida de sus posibilidades, las solicitudes de apoyo presentadas por la población de escasos recursos, de conformidad con los lineamientos y procedimientos que determine la Dirección General en la materia de su competencia;
- V. Actuar como responsable de la línea de apoyo 072;
- VI. Dar seguimiento a las solicitudes a través del sistema de atención ciudadana;
- VII. Brindar atención y asesorías directas a los ciudadanos que así lo requieran, relacionadas con el funcionamiento de la administración pública municipal; y
- VIII. Las demás que le señalen las leyes, reglamentos, circulares, acuerdos del Ayuntamiento y demás disposiciones de observancia general.



V.- ESTRUCTURA ORGÁNICA.

1.0. Dirección General de Atención Ciudadana.

1.1 Dirección de Atención Directa

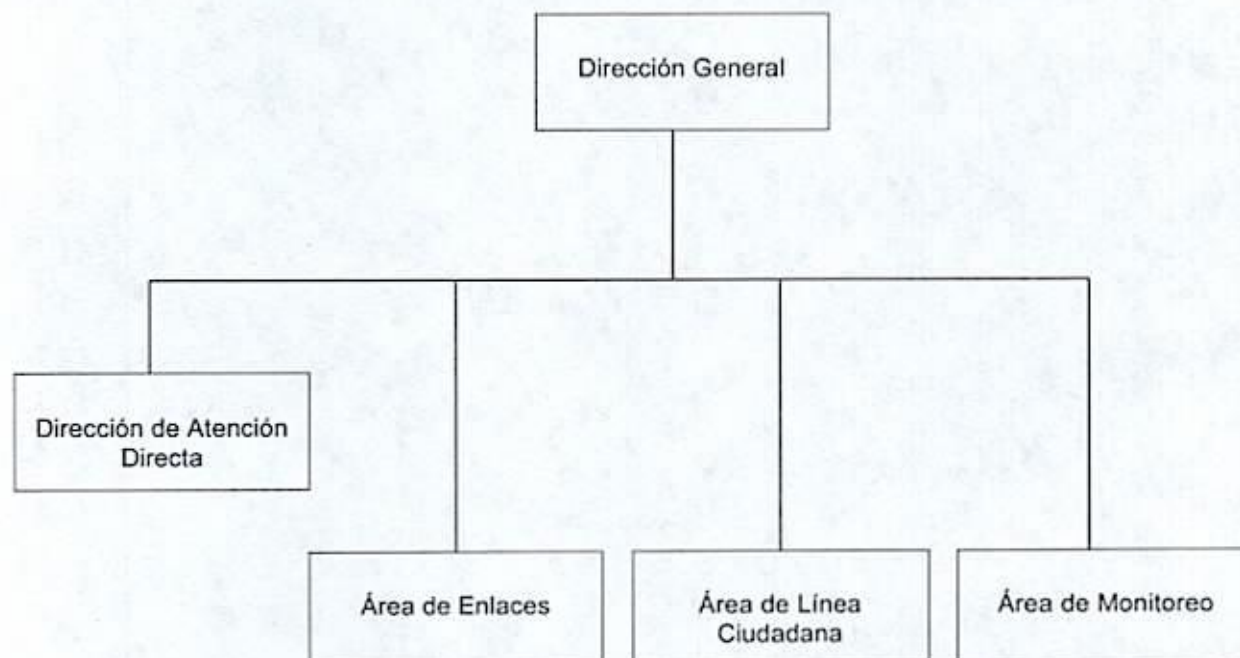
1.2 Área de Enlaces

1.3 Área de Línea Ciudadana

1.4 Área de Monitoreo



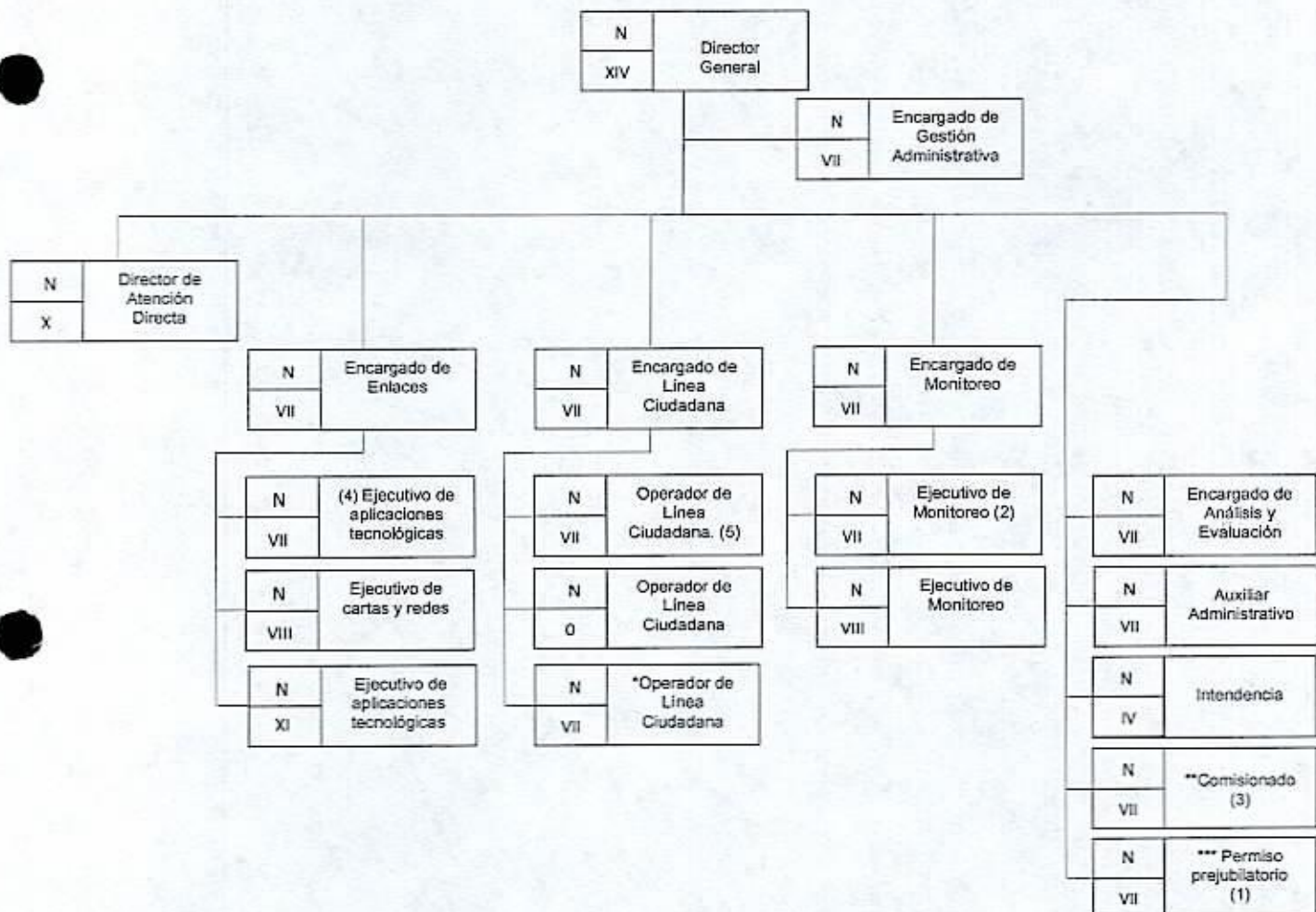
VI.- ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL





VII.- ANALÍTICO DE LA ESTRUCTURA

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA



* Comisionado de otra Dependencia

** Comisionado a otra Dependencia

*** Permiso prejubulatorio

0 Eventual



DIRECCIÓN DE ATENCIÓN DIRECTA





TABLA DE CONCENTRADO POR NIVELES

NIVEL	PLAZAS
XIV	1
XI	1
X	1
VIII	3
VII	23
IV	1
0	1
TOTAL	31

NIVEL	PLAZAS	OBSERVACIONES
VII	1	*** Permiso prejubilatorio
	1	** Comisionado a Participación Ciudadana
	2	** Comisionados a REPUVE

- Comisionado de otra instancia

COMISIÓN	NIVEL	PLAZAS
Servicios Públicos	VII	1
TOTAL		1



VIII.- OBJETIVO Y FUNCIONES.

1.0 Dirección General de Atención Ciudadana.

Objetivo:

Brindar a la ciudadanía hermosillense un vínculo con el Gobierno Municipal por medio de una atención de calidad, oportuna, respetuosa y amable, con el fin de que el ciudadano exponga sus peticiones, asegurando el seguimiento eficiente a las solicitudes presentadas.

Funciones:

1. Planear, organizar, dirigir y evaluar los programas y actividades encomendados a la Dirección.
2. Recibir, administrar y dar seguimiento a las peticiones de la ciudadanía asegurando su registro en el Sistema de Atención Ciudadana.
3. Promover el contacto de los servidores públicos con la ciudadanía, acercando los servicios municipales y atendiendo las solicitudes de las familias de las colonias y comunidades.
4. Participar activamente en los Programas del ámbito de su competencia.
5. Contar con un Sistema de Atención a través del cual se canalizan las peticiones y quejas recibidas de la ciudadanía hacia las dependencias y entidades encargadas de su atención.
6. Difundir el servicio del 072, así como el funcionamiento de la Administración Municipal.
7. Gestionar y supervisar los recursos humanos, materiales y financieros asignados a la instancia.
8. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



1.1. Dirección de Atención Directa

Objetivo:

Otorgar una atención de calidad a la ciudadanía que solicita o realiza alguna petición, así como dar seguimiento a éstas para garantizar que sean atendidas en tiempo y forma.

Funciones:

1. Planear, organizar y supervisar los programas y actividades encomendados a la Dirección.
2. Recibir a los ciudadanos que acuden a Presidencia Municipal garantizando una atención de calidad.
3. Asistir a eventos CRECES (Corresponsabilidad Ciudadana para la equidad social), asegurar la captura y canalización de las peticiones, y elaborar informe semanal de seguimiento.
4. Llevar a cabo el seguimiento de las peticiones hechas directamente a Presidencia en los eventos de miércoles Ciudadano.
5. Asegurar la atención a la ciudadanía que acude a Palacio Municipal mediante los módulos de información, brindando orientación y/o canalización a las distintas dependencias y entidades del H. Ayuntamiento.
6. Llevar registro y control del número de atenciones otorgadas.
7. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



1.2. Área de Enlaces

Objetivo:

Supervisar que las dependencias y entidades que integran el H. Ayuntamiento otorguen el seguimiento oportuno a las peticiones ciudadanas, así como administrar de forma eficiente el sistema electrónico de peticiones.

Funciones:

1. Planear, organizar y ejecutar los programas y actividades encomendadas al área.
2. Supervisar la atención y correcta canalización de peticiones recibidas por aplicaciones tecnológicas.
3. Verificar que las dependencias y entidades cumplan con los tiempos de respuesta establecidos a las peticiones ciudadanas.
4. Capacitar al personal de la Dirección y enlaces de las dependencias y entidades sobre el uso correcto del sistema de solicitudes.
5. Supervisar que se cumpla el proceso de peticiones mal canalizadas de verificación inicial, para que pueda continuar su seguimiento por parte de la dependencia o entidad correspondiente.
6. Mantener actualizado el Sistema de Atención Ciudadana conforme se suscitan cambios oficiales en las dependencias y entidades del Ayuntamiento.
7. Dar respuesta a las solicitudes del sistema SAC turnadas a la Dirección.
8. Mantener actualizados los archivos con la documentación referente al área de trabajo.
9. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



1.3. Área de Línea Ciudadana

Objetivo:

Supervisar que las solicitudes expuestas en la línea ciudadana 072 se canalicen y turnen al área correspondiente con el fin de cumplir con las necesidades de servicio de la ciudadanía.

Funciones:

1. Planear, organizar y ejecutar los programas y actividades encomendadas al área.
2. Atender llamadas de ciudadanos que se reciban en Línea Ciudadana 072 para exponer una petición y/o solicitar información sobre trámites y servicios del Ayuntamiento de Hermosillo.
3. Verificar la correcta canalización y redacción de las peticiones registradas por los operadores.
4. Supervisar que se brinde una eficaz atención a las llamadas recibidas en la línea ciudadana 072.
5. Mantener actualizados los archivos con la documentación referente al área de trabajo.
6. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



1.4. Área de Monitoreo

Objetivo:

Asegurar que las dependencias y entidades proporcionen respuestas acordes a la petición del ciudadano y se le haya informado de dicha respuesta y seguimiento.

Funciones:

1. Planear, organizar y ejecutar los programas y actividades encomendadas al Área.
2. Verificar vía telefónica con el ciudadano que realizó la petición, para corroborar la respuesta brindada en sistema una vez marcado con estatus cerrada, por la dependencia y entidad encargada de atender dicha petición.
3. Supervisar que el monitoreo se realice de forma eficaz y cálida, para dar por terminado el ciclo de atención a la petición.
4. Mantener actualizados los archivos con la documentación referente al área de trabajo.
5. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



IX.- BIBLIOGRAFÍA.

"Lineamientos Generales para la Elaboración de Manuales de Organización de la Administración Pública Municipal de Hermosillo", emitidos por el Órgano de Control y Evaluación Gubernamental. Abril de 2022.