



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

ÍNDICE

	Página
I. INTRODUCCIÓN	3
II. ANTECEDENTES HISTÓRICOS	4
III. MARCO LEGAL	5
IV. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL H. AYUNTAMIENTO DE HUATABAMPO	6
4.1 Misión.....	6
4.2 Visión	6
4.3 Organigrama del H. Ayuntamiento de Huatabampo	7
V. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.....	8
5.1 Misión.....	8
5.2 Visión	8
5.3 Organigrama de la Coordinación de Atención Ciudadana	9
VI. FUNCIONES	10
6.1 Coordinador de Atención Ciudadana.....	10
6.2 Sub Coordinador de Atención Ciudadana	11
6.3 Asesor Técnico de Sistemas.....	12
6.4 Capturista y Archivo	13
6.5 Capturista y Control de Folio	14
6.6 Capturista y Recopilación General Diaria	15
6.7 Asesor Jurídico	16
6.8 Información Ciudadana.	17
6.9 Auxiliar	18
VII. AUTORIZACIONES	19

I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Organización de la Coordinación de Atención Ciudadana, correspondiente a la Administración 2009-2012, tiene como objeto, ser un instrumento normativo y de información sobre la estructura orgánica de ésta dependencia.

El presente manual fue elaborado conforme a normas de organización, las relaciones, responsabilidades y funciones del departamento de Atención Ciudadana.

Su contenido ofrece información relevante sobre los antecedentes históricos, el marco jurídico-administrativo que determina su competencia, la estructura orgánica con la que actualmente opera, los organigramas que describen en forma gráfica su organización, así como los objetivos y funciones de los puestos administrativos que lo conforman.

De esta forma, el Manual de Organización constituye un medio eficaz para que la Coordinación de Atención Ciudadana, realice sus funciones de manera ordenada, racional y eficiente, precisando responsabilidades y recursos para la correcta ejecución de sus competencias.

El Manual de Organización facilita la comprensión de las líneas de autoridad y los canales de comunicación que deben seguirse en la operación cotidiana de las actividades y funciones de cada miembro de esta Dependencia Administrativa.

Así mismo, el Manual de Organización, es un instrumento útil de orientación e información sobre el quehacer de ésta dependencia.

Con esta finalidad, se pone a disposición del personal que labora dentro, así como también a la ciudadanía en general, con la intención de transparentar la información y las actividades que se desarrollan, por parte la Coordinación de Atención Ciudadana en éste H. Ayuntamiento de Huatabampo.

II. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

El Territorio que ocupa el Municipio de Huatabampo hasta la fecha ha sido tradicionalmente territorio de los Indios Mayos.

En 1614 los Misioneros Jesuitas Pedro Méndez y Diego de la Cruz, acompañados del Capitán Diego Martínez de Iturbide, hicieron su entrada en el Río Mayo, fundando los pueblos de Misión del Mayo, entre los que se encuentra Santa Cruz del Río Mayo, ubicado en el territorio del actual Municipio de Huatabampo.

El nombre de Huatabampo proviene de la lengua Cachit (Yaqui y Mayo), de las raíces huata, que significa "Sauce", bam (plural de baa), "agua", y po, "en" "Sauce en el Agua".

Santa Cruz del Río Mayo tuvo su primer Ayuntamiento en 1825.

Posteriormente estuvo regido por la Ley Particular para el Gobierno de los Pueblos Indígenas del 30 de Septiembre de 1828. Hacia fines del siglo XIX la categoría de Municipalidad adscrita al distrito de Álamos.

La actual ciudad de Huatabampo empezó a formarse en la última década del siglo XIX. Fue erigida en cabecera de Municipio por Decreto de la Legislatura Local el 10 de Diciembre de 1898, comprendió las Comisarías de Moroncárit, San Pedro y Etchojoa.

Estas dos últimas fueron segregadas para constituir el Municipio de Etchojoa, el 3 de Mayo de 1933 se le agregó la Comisaría de Agiabampo. El título de ciudad se le concedió en 1927 durante el Gobierno del General Fausto Topete.

Entre los Personajes Ilustres podemos contar a Don Ignacio Otero Pablos, General Militar y Político, General Álvaro Obregón Salido, Presidente de la República en el periodo (1920-1924), General Anselmo Macías Valenzuela, General y Gobernador del Estado de Sonora.

Son considerados monumentos arquitectónicos el Palacio Municipal, construido en 1928, el Templo de Cristo Rey, edificado de 1950 a 1955, la Plaza Juárez, que fue levantada en 1922-1923, la casa donde vivió el General Álvaro Obregón Salido, reconstruida para el Museo de Huatabampo en su memoria, así como el Mausoleo erigido en 1928, y que contiene sus restos, ubicado en el panteón Municipal.

Por otra parte, los monumentos escultóricos que se pueden apreciar son el monumento a la Madre, a los Generales Revolucionarios y a Don Benito Juárez García.

Las fiestas populares que se celebran son los días de la Santísima Trinidad, en Mayo-Junio, de San Juan, el 24 de Junio, de la Virgen de Guadalupe, el 12 de Diciembre, y el Sábado de Gloria.

Es tradición quemar la basura de las casas el día de la Santa Cruz.

Son típicos para las diferentes festividades los trajes de venado, el vestuario del matachín y el de fariseo, así como el del pascola. Los Mayos fabrican máscaras de fariseo, petates tejidos de carrizo, sillas y mesas a base de sauce y álamo, guaris y canastos de carrizo, máscaras de pascola, coronas de matachín y cobijas de lana.

Entre las actividades económicas destacan la agricultura, la ganadería y la pesca, actividades agroindustriales, pesqueras, textiles y de alimentos balanceados. El turismo también es parte importante dentro de la actividad productiva, las playas más visitadas son las de Huatabampito, las Bocas, Bachoco y Camahuiroa. En el Municipio existen también varias pistas para carreras de caballos.

III. MARCO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y sus reformas.
- Constitución Política del Estado de Sonora. (Boletín Oficial No. 50, 19- XII-1923) y sus reformas.
- Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora. (Boletín Oficial No. 16, Sección II, 25-II-2005) y sus reformas.
- Ley de Gobierno y Administración Municipal. (Boletín Oficial No. 31, Sección I 15-X-2001) y sus reformas.
- Ley de planeación. (Boletín Oficial No. 51, Sección I, 23-XII-1991) y sus reformas.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado Municipio. (Boletín Oficial No.29, Sección II, 9-IV-1984) y sus reformas.

IV. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL H. AYUNTAMIENTO DE HUATABAMPO

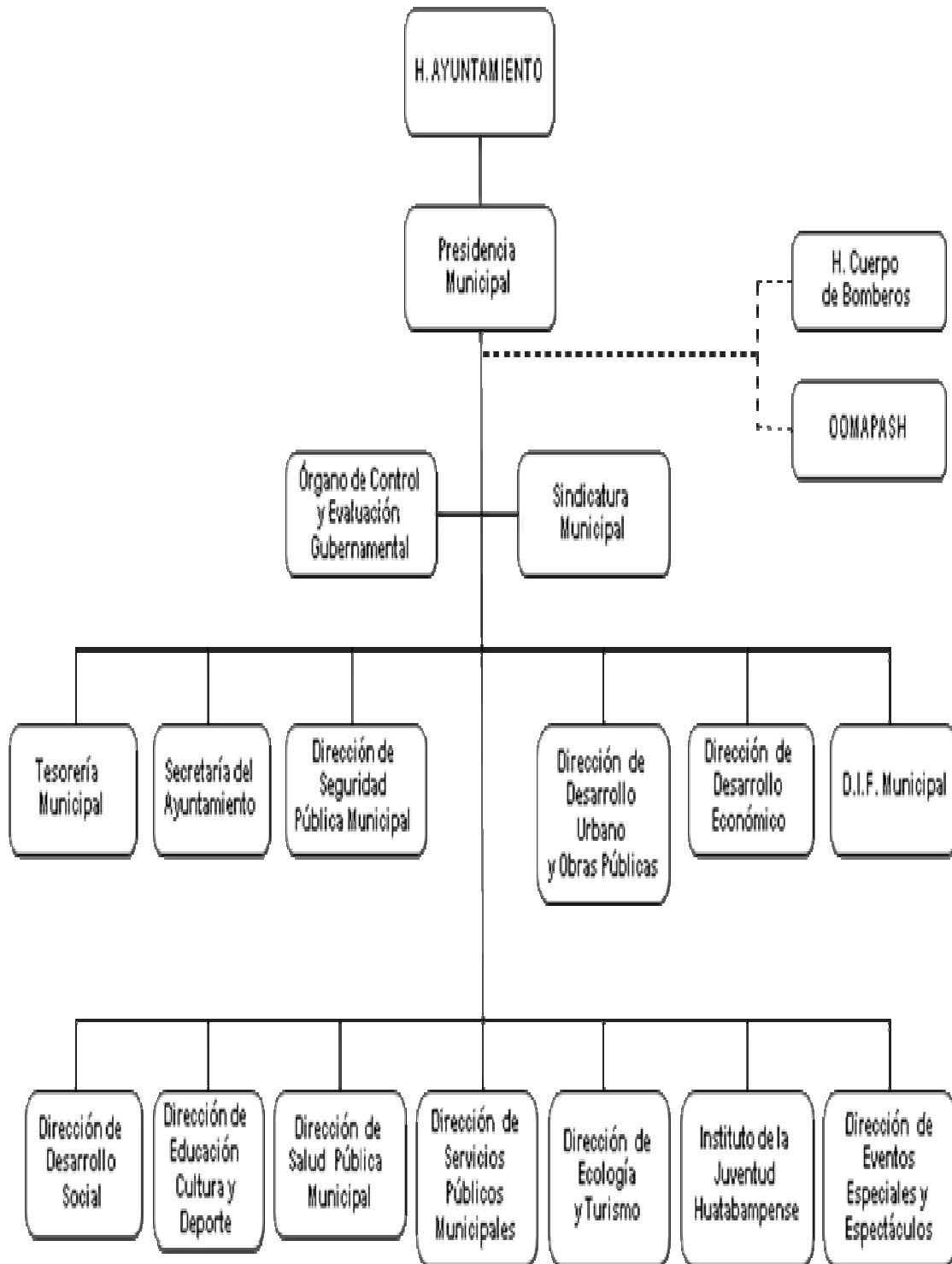
4.1 Misión:

Un Gobierno honesto y trabajador cercano a la gente, transparente y de esfuerzos compartidos en beneficio de la población.

4.2 Visión:

Crear un municipio seguro, limpio e innovador que impulse el desarrollo de la población, basado en una administración pública eficiente y transparente en la rendición y ejecución de las finanzas públicas.

4.3 Organigrama del H. Ayuntamiento de Huatabampo



V. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

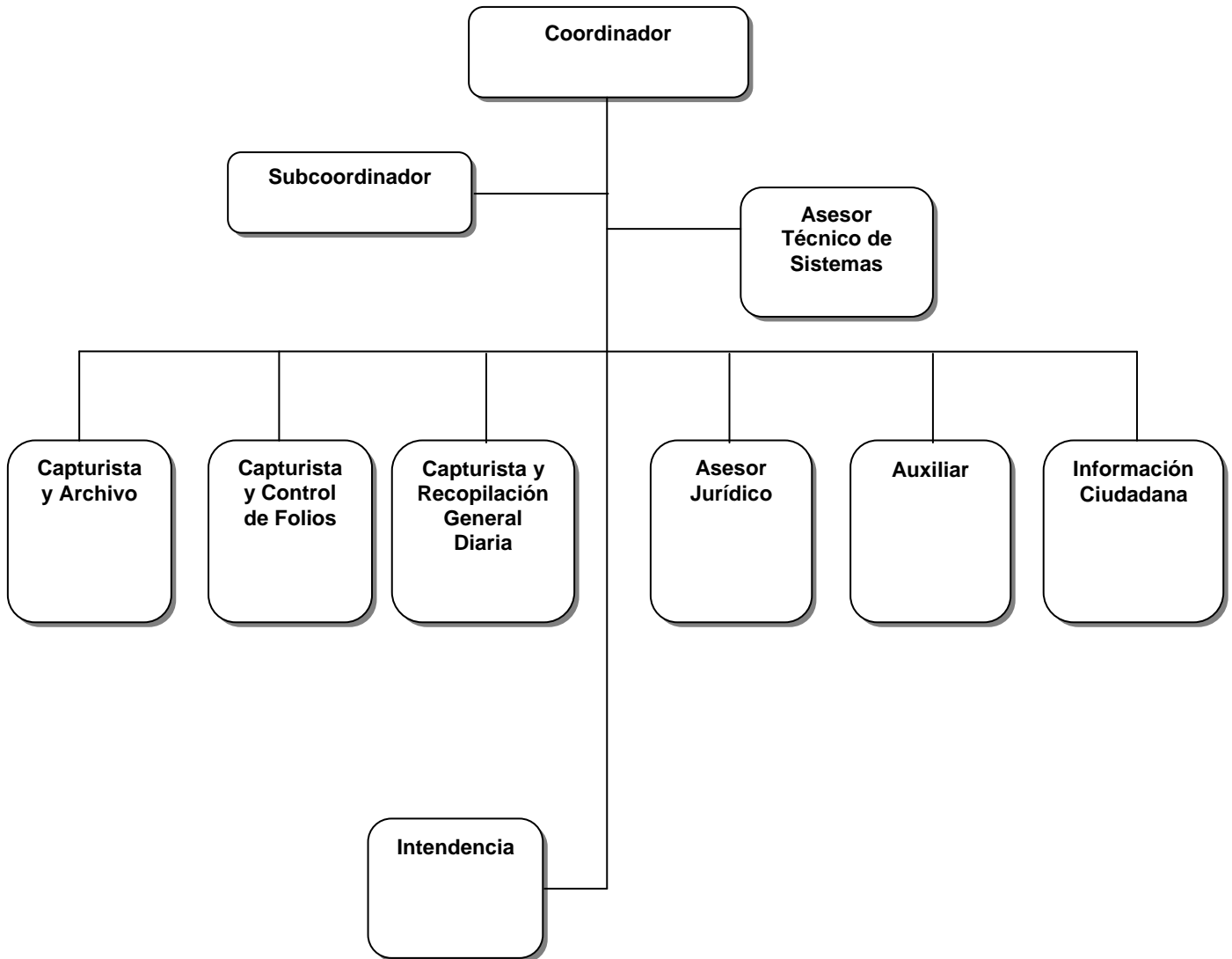
5.1 Misión:

Tratar con profesionalismo las necesidades de los ciudadanos.

5.2 Visión:

Ofrecer a los ciudadanos un servicio de calidad.

5.3 Organigrama de la Coordinación de Atención Ciudadana



VI. FUNCIONES

6.1 Coordinador de Atención Ciudadana

Reporta a: Secretaría y Presidencia Municipal

Misión: Dar atención y seguimiento a la problemática, quejas, demandas y sugerencias, prestadas por la ciudadanía a la Presidencia Municipal y Secretaria.

Funciones:

- Dirigir la Coordinación de Atención Ciudadana para atender las quejas, sugerencias, demandas y asuntos turnados a la Presidencia Municipal;
- Atender las peticiones presentadas por escrito, verbal, telefónica o en los medios de comunicación, que se planteen a la administración pública;
- Evaluar las demandas o planteamientos presentados a la Administración Pública para dar solución inmediata o turnarla a las áreas correspondientes;
- Coordinar las actividades con el Coordinador Interdireccional para su gestión, apoyo y seguimiento;
- Turnar los oficios y documentación diversa que se envía a las instancias federales, estatales y municipales, en caso de presentarse;
- Acordar con las dependencias la viabilidad de obra y de gestión para informar y dar resultados a los interesados;
- Elaborar los informes turnados al Presidente, de los resultados de gestión;
- Informar al residente Municipal de las respuestas que se dan de oficio y asuntos turnados a las diferentes dependencias federales, estatales o municipales, marcando copia al Titular de Órgano de Control y Evaluación Gubernamental; y
- Las demás que asigne el superior jerárquico.

6.2 Sub Coordinador de Atención Ciudadana.

Reporta a: Coordinador de Atención Ciudadana.

Misión: Coordinar el buen funcionamiento de la oficina para ofrecer a los ciudadanos un servicio de calidad, en conjunto con el director.

Funciones:

- Evaluar las demandas o planteamientos presentados a la coordinación para dar solución o turnar a las áreas correspondientes;
- Dirigir administrativamente el personal, recursos económicos y la coordinación de Atención Ciudadana;
- Realizar gestiones, ante dependencias Municipales, Estatales y Federales;
- Encargada del Fondo fijo de Presidencia, Desarrollo Social, Secretaria y Atención Ciudadana;
- Elaborar informes semanales, mensuales y trimestrales;
- Atender las peticiones presentadas por escrito, verbal y vía telefónica;
- Verificar el seguimiento ante las demás dependencias para dar solución a los planteamientos;
- Elaborar reporte de comprobaciones de los apoyos económicos de Presidencia, desarrollo Social, Secretaria y Atención Ciudadana y turnar a Egresos; y
- Demás que asigne el superior jerárquico.

6.3 Asesor Técnico de Sistemas

Reporta a: Coordinador de Atención Ciudadana

Misión: Mantener la información y los sistemas al máximo para el mejor rendimiento de la institución

Funciones:

- Administrar el sistema de red;
- Atención a fallas del sistema y soporte técnico;
- Modificar el sistema para adecuar lo dependiendo de las necesidades;
- Asesoría;
- Diseño de formatos;
- Diseño de la pagina WEB oficial de Huatabampo; y
- Demás que asigne el superior jerárquico.

6.4 Capturista y Archivo

Reporta a: Sub Coordinador

Misión: Atender a los ciudadanos con un servicio de calidad y profesionalismo

Funciones:

- Atender quejas, sugerencias y demandas y turnarlas a las dependencias municipales;
- Archivar oficios;
- Atención de quejas por teléfono;
- Capturar datos u oficios;
- Auxiliar en la elaboración de comprobaciones de los apoyos económicos;
- Apoya a capturar las quejas o denuncias de información ciudadana;
- Elaborar recibos y vales de los apoyos sociales;
- Responsable del libro de entradas y salidas del personal; y
- Demás que asigne el superior jerárquico.

6.5 Capturista y Control de Folio

Reporta a: Sub Coordinador

Misión: Atender a los ciudadanos con un servicio de calidad y profesionalismo

Funciones:

- Atender quejas, sugerencias y demandas y turnarlas a las dependencias municipales;
- Llevar un control de los oficios recibidos;
- Llevar un control de los oficios enviados;
- Realización de oficios;
- Elaborar recibos y vales de los apoyos económicos;
- Elaboración de carta de descuento en pasaje;
- Elaboración de carta de descuento en análisis;
- Elaboración de carta de descuento en R.X. ; y
- Demás que asigne el superior jerárquico.

6.6 Capturista y Recopilación General Diaria.

Reporta a: Sub Coordinador de Atención Ciudadana.

Misión: Atender a los ciudadanos con un servicio de calidad y profesionalismo

Funciones:

- Atender quejas, sugerencias y demandas y turnarlas a las dependencias municipales;
- Capturar datos;
- Entrega de reportes diarios de actividades realizadas;
- Elaborar recibos y vales de los apoyos sociales; y
- Demás que asigne el superior jerárquico.

6.7 Asesor Jurídico

Reporta a: Sub Coordinador

Misión: Atender a los ciudadanos con un servicio de calidad y profesionalismo en asesoría jurídica.

Funciones:

- Brindar asesoría jurídica civil;
- Brindar asesoría jurídica penal;
- Brindar asesoría jurídica agraria; y
- Demás que asigne el superior jerárquico.

6.8 Información Ciudadana.

Reporta a: Sub Coordinador

Misión: Atender en las peticiones de quejas y denuncias presentadas mediante la radio.

Funciones:

- Recepción de quejas;
- Canalización de quejas;
- Recepción de quejas por medio de la radio;
- Elaboración de concentrados semanales de información ciudadana;
- Elaboración de concentrados mensuales de información ciudadana; y
- Demás que asigne el superior jerárquico.

6.9 Auxiliar de Atención Ciudadana

Reporta a: Sub Coordinador de Atención Ciudadana

Misión: Apoyar a la coordinación para eficientar el trabajo de la misma.

Funciones:

- Auxiliar en la recepción de quejas por medio de la radio;
- Elaboración de reportes;
- Realizar revisiones en campo de las denuncias realizadas;
- Apoya en compra de medicinas, despensas, etc.;
- Entregar oficios en las diferentes dependencias;
- Realizar depósitos en el banco, pagar a proveedores y recoger facturas;
- Apoyo en gestiones y traslado a personas vulnerables a diferentes dependencias; y
- Demás que asigne el superior jerárquico.

VII. AUTORIZACIONES

Elaboró

C. PROF. JUAN MIGUEL HURTADO NIEBLAS
COORDINADOR DE ATENCIÓN CIUDADANA

Presentó

C. C.P. VÍCTOR ARMANDO IBARRA LEYVA
TITULAR DEL ÓRGANO DE CONTROL Y
EVALUACIÓN GUBERNAMENTAL

Aprobó:

C. LIC. PRÓSPERO MANUEL IBARRA OTERO
PRESIDENTE MUNICIPAL