



Por la Fe y la Esperanza de
TEHUACÁN
Ayuntamiento Municipal 2014 – 2018

**HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN
PRESIDENCIA MUNICIPAL**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y
PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
CIUDADANA**



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE:
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**

AUTORIZACIÓN

FECHA DE APROBACIÓN DE CABILDO

07/ENERO/2015

**PRESIDENTA MUNICIPAL
CONSTITUCIONAL**

**C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ
AUTORIZA**

**DIRECTORA DE ATENCIÓN
CIUDADANA**

**C. REYNA LUNA SALGADO
ELABORÓ**

SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO

**C. JOSÉ HONORIO PACHECO
FLORES
VALIDA**

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PAG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	2
DIRECTORA DE ATENCON CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE:
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.**

ÍNDICE

1. Autorización	2
2. Introducción	4
3. Antecedentes	5
4. Objetivo del Manual	11
5. Marco Jurídico	12
6. Atribuciones	16
7. Estructura Orgánica	27
8. Organigrama	28
9. Objetivos y funciones	29
10. Procesos y Procedimientos.....	46

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PAG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	3
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.

INTRODUCCIÓN

Este Gobierno de Fe y Esperanza gobernará equitativamente sin distingo alguno ni tintes partidistas, con un único objetivo, disminuir a su máxima expresión la pobreza y rezago social que aqueja a este municipio.

Los problemas de orden social y económico han aumentado en los últimos años, Tehuacán, siendo el segundo Municipio en importancia a nivel Estatal, tiene un alto índice de pobreza y marginación social. Por tanto es necesarios priorizar políticas públicas que sean capaces de disminuir estos indicadores negativos y desde luego que contribuyan a planificar de una manera más certera el cómo aplicar los recursos.

Por lo cual para lograr con mayor eficacia la aplicación de los recursos se necesita tener una Administración Pública que sea capaz, eficiente, eficaz, honesta y transparente en la consecución de los objetivos y metas establecidos.

Por tanto la correcta organización de las Dependencias o Direcciones coadyuvara a tener servidores públicos mejor informados sobre las funciones y obligaciones que tienen que realizar para el buen desempeño de sus actividades.

En este orden de ideas el Manual de Organización es un instrumento importante toda vez que se plasman los lineamientos a seguir para cumplir las labores encomendadas.

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PAG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	4
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

ANTECEDENTES

HISTÓRICOS

Tehuacán proviene de los vocablos nahuas: teo, Dios, hua, posesivo; can, lugar; lo que significa "Lugar de Dioses".

Tehuacán formó parte del camino real que comunicó al Puerto de Veracruz con Tenochtitlán. Su pasado histórico se remonta a 8500 años antes de Cristo. Ésta menciona que la tribu chocho-popoloca proveniente de Coapan, se estableció en lo que hace años se conoció como Tehuacán Viejo.

Un conquistador nonoalca de nombre Xelhua, se posicionó de Tehuacán a mediados del siglo XV y cuando se dio la derrota de los aztecas con los españoles, éstos últimos se quedaron al frente en Tehuacán el 13 de Agosto de 1521.

Años más tarde, en 1660 los indígenas compraron a la corona real el título de Ciudad de Indios. Cabe señalar que cuando se dio la guerra por la Independencia de México, Tehuacán fue cuartel y refugio de varios caudillos mexicanos como Nicolás Bravo, José María Morelos y Pavón, así como Manuel Mier y Terán.

También esta ciudad fue sede del famoso Congreso de Anáhuac. Las tierras fértiles de Tehuacán ayudaron a que se produjera la granada roja y debido a eso la ciudad es conocida como "Tehuacán de las granadas". A partir del 31 de Agosto de 1884 por medio de un decreto expedido por la H. Legislatura del Estado la ciudad se llama "Tehuacán de Juan Crisóstomo Bonilla".

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PAG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	5
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

ANTECEDENTES

JURÍDICOS.

Dentro del Marco Jurídico Mexicano, en artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, menciona que los Estados adoptarán, para su régimen interior, la forma de gobierno republicano, representativo, popular, teniendo como base de su división territorial y de su organización política y administrativa el Municipio Libre; Cada Municipio será gobernado por un Ayuntamiento de elección popular directa, integrado por un Presidente Municipal y el número de regidores y síndicos que la Ley determine. La competencia que esta Constitución otorga al gobierno municipal se ejercerá por el Ayuntamiento de manera exclusiva y no habrá autoridad intermedia alguna entre éste y el Gobierno del Estado. Los Municipios estarán investidos de personalidad jurídica y manejarán su patrimonio conforme a la Ley.

Los Ayuntamientos tendrán facultades para aprobar, de acuerdo con las leyes en materia municipal que deberán expedir las legislaturas de los Estados, los bandos de policía y gobierno, los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la administración pública municipal, regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y aseguren la participación ciudadana y vecinal.

Así mismo en la Ley Orgánica Municipal, menciona que el Municipio Libre es una Entidad de derecho público, base de la división territorial y de la organización política y administrativa del Estado de Puebla, integrado por una comunidad establecida en un territorio, con un gobierno de elección popular directa, el cual tiene como propósito satisfacer, en el ámbito de su competencia, las necesidades colectivas de la población que se encuentra asentada en su

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PAG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	6
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

ANTECEDENTES

circunscripción territorial; así como inducir y organizar la participación de los ciudadanos en la promoción del desarrollo integral de sus comunidades. El Municipio se encuentra investido de personalidad jurídica y de patrimonio propios, su Ayuntamiento administrará libremente su hacienda y no tendrá superior jerárquico. No habrá autoridad intermedia entre el Municipio y el Gobierno del Estado.

La Administración Pública Municipal será Centralizada y Descentralizada.

La Administración Pública Municipal Centralizada se integra con las dependencias que forman parte del Ayuntamiento, así como con órganos desconcentrados, vinculados jerárquicamente a las dependencias municipales, con las facultades y obligaciones específicas que fije el Acuerdo de su creación.

La Administración Pública Municipal Descentralizada se integra con las entidades paramunicipales, que son las empresas con participación municipal mayoritaria, los organismos públicos municipales descentralizados y los fideicomisos, donde el fideicomitente sea el Municipio.

Las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal ejercerán las funciones que les asigne esta Ley, el Reglamento respectivo, o en su caso, el acuerdo del Ayuntamiento con el que se haya regulado su creación, estructura y funcionamiento.

En este sentido, el presente Manual de Organización y Procedimientos coadyuvara a regular de una manera más puntual la estructura orgánica de cada dependencia o Dirección que permita delimitar y establecer las funciones específicas de cada puesto que integra dicha

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PAG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	7
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

ANTECEDENTES

unidad Administrativa que permita el logro de los objetivos establecidos en la Administración Pública Municipal.

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.

Para lograr los objetivos planteados, la actual Administración, encabezada por la C. Ernestina Fernández Méndez, se guiara bajo la siguiente Planeación Estratégica:

MISIÓN.

Somos un gobierno cálido, cercano a la gente, honesto, comprometido a brindar una atención eficaz sin distingo alguno, dando esperanza y calidad de vida a los habitantes de Tehuacán.

VISIÓN.

Seremos un gobierno Eficiente, Eficaz y Transparente con los recursos, aplicándolos siempre dentro del marco de la Ley, generando así políticas públicas con sentido humano, que nos permitan abatir los problemas sociales que aquejan al Municipio, para ubicarnos tanto en el ámbito Estatal como en el Nacional, como una administración innovadora, capaz de cumplir las demandas ciudadanas.

OBJETIVO GENERAL.

Generar condiciones óptimas que permita lograr la disminución de los problemas de orden social y económico para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos tehuacanereros.

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PAG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	8
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

ANTECEDENTES

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- 1.- Efectuar un análisis específico de las problemáticas existentes que permitan establecer cuáles son las comunidades más vulnerables y carentes de apoyo.
- 2.- Establecer planes y programas orientados a la disminución de las problemáticas detectadas.
- 3.- Coadyuvar con los diferentes órdenes de Gobierno (Federal y Estatal) en la aplicación de los programas sociales y canalizarlos en beneficio de los más desprotegidos.
- 4.- Desarrollar una Administración Pública eficiente, eficaz, honesta y transparente que permita brindar servicios de calidad a la ciudadanía.
- 6.- Trabajar sin distingo alguno para todos los habitantes del Municipio dando respuesta a sus demandas o peticiones.
- 7.- Promover políticas públicas que permitan establecer la Equidad de Género tanto al interior de las Áreas de trabajo del Honorable Ayuntamiento como entre la ciudadanía fomentado el respeto mutuo, logrando que se generen igualdad de oportunidades para todos.

FILOSOFÍA.

“El Desarrollo y Crecimiento de Tehuacán es un proceso arduo de trabajo que mediante la implementación de políticas públicas, se generaran mejores condiciones en la calidad de vida de los habitantes del municipio”.

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PAG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	9
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

ANTECEDENTES

VALORES.

- 1.- **Transparente:** Informar a la ciudadanía sobre la aplicación de los recursos públicos de una manera clara y precisa cumpliendo con los lineamientos establecidos en las Leyes de la materia.
- 2.- **Honesto:** No habrá tolerancia con la corrupción.
- 3.- **Comprometido:** Trabajar arduamente cumpliendo con los objetivos establecidos.
- 4.- **Eficiente:** Se establecerá una optimización en los recursos públicos toda vez que estos son escasos
- 5.- **Eficaz:** Se cumplirá con los objetivos establecidos.
- 6.- **Cálido:** Servidores públicos con sentido de servicio hacia la gente.
- 7.- **Sentido Social:** Trabajar por la población más necesitada y vulnerable.
- 8.- **Equidad:** Generar condiciones de igualdad entre hombres y mujeres.
- 9.- **Justo:** Aplicar la Ley a favor de quien tenga la Razón.

POLÍTICAS.

- 1.- Brindar un trato justo y esmerado para todos los habitantes de Tehuacán.
- 2.- Los integrantes del Honorable Ayuntamiento de Tehuacán deberán mantener un comportamiento ético y honesto.
- 3.- El Honorable Ayuntamiento de Tehuacán se compromete a lograr la plena satisfacción de los habitantes.
- 4.- Promover y establecer los medios y mecanismos necesarios para que la comunicación e interacción con la ciudadanía sea satisfactoria.

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PAG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	10
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE:
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.**

OBJETIVO DEL MANUAL

OBJETIVO DEL MANUAL:

Dar a conocer a los funcionarios públicos sobre las actividades, obligaciones y funciones que les permita cumplir de una manera más precisa las tareas encomendadas; así como de mostrar la estructura orgánica del área que oriente al funcionario público cual es la línea jerárquica, permitiéndole así la ubicación de espacio – contexto de una manera más específica en cada área de trabajo, coadyuvando así al cumplimiento en tiempo y forma de los objetivos, metas y líneas de acción establecidos.

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PAG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	11
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE:
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.**

MARCO JURÍDICO

LEGISLACIÓN FEDERAL:

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y su Reglamento.
3. Ley de Coordinación Fiscal.
4. Ley de Impuesto al Valor Agregado, y su Reglamento.
5. Ley de Obras Públicas y servicios relacionados con las mismas, y su Reglamento.
6. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
7. Ley del Impuesto sobre la Renta, y su Reglamento.
8. Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.
9. Ley del Seguro Social.
10. Código Fiscal de la Federación.

LEGISLACIÓN ESTATAL:

1. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla.
2. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal.
3. Ley de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla.
4. Ley de Desarrollo Urbano sustentable del Estado de Puebla.
5. Ley de Deuda Pública del Estado Libre y Soberano de Puebla.
6. Ley de Egresos del Estado para el ejercicio fiscal que corresponda.

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PAG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	12
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE:
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.**

MARCO JURÍDICO

7. Ley de Estímulos, Recompensas y Premios a los Funcionarios y Empleados del Gobierno del Estado de Puebla.
8. Ley de Hacienda del Estado Libre y Soberano de Puebla.
9. Ley de Hacienda Municipal del Estado Libre y Soberano de Puebla.
10. Ley de Ingresos del Estado de Puebla del Ejercicio Fiscal que corresponda.
11. Ley de los Trabajadores al Servicio del Estado.
12. Ley de Obra Pública y Servicios Relacionados con la Misma.
13. Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Puebla.
14. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla.
15. Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas para el Estado de Puebla.
16. Ley de Presupuesto y Gasto Público del Estado de Puebla.
17. Lineamientos Auditores Externos
18. Ley General de Bienes del Estado.
19. Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla.
20. Ley de Coordinación Hacendaría del Estado de Puebla y sus Municipios.
21. Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla.
22. Leyes o Decretos de Creación de Organismos Públicos.
23. Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Puebla.

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PAG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	13
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE:
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.**

MARCO JURÍDICO

24. Ley que crea el Consejo de Armonización Contable para el Estado Libre y Soberano de Puebla.
25. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla.
26. Reglamentos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública.
27. Reglamento Interior de la Auditoría Superior del Estado de Puebla.
28. Plan Estatal de Desarrollo 2011 - 2016.

LEGISLACIÓN MUNICIPAL:

1. Ley Orgánica Municipal.
2. Ley de Ingresos del Municipio de Tehuacán del ejercicio fiscal que corresponda.
3. Ley de Hacienda para el Municipio de Tehuacán.
4. Plan Municipal de Desarrollo 2014 – 2018.
5. Bando de Policía y Gobierno.
6. Reglamento de Tránsito de Tehuacán.
7. Reglamento de Molinos y Tortillerías del Municipio de Tehuacán.
8. Reglamento Interno de la Banda de Música.
9. Reglamento de la Policía Preventiva de Tehuacán.
10. Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal de Tehuacán.
11. Reglamento de Limpia del Municipio de Tehuacán.

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PAG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	14
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE:
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.**

MARCO JURÍDICO

12. Reglamento para el funcionamiento para establecimientos con venta de bebidas alcohólicas, servicios de hospedaje y celebración de espectáculos públicos del Municipio de Tehuacán.
13. Reglamento de Construcciones para el Municipio de Tehuacán.
14. Reglamento para el mejoramiento y protección a la imagen urbana del Municipio de Tehuacán.
15. Reglamento de mercados, central de abasto, y del comercio que se ejerce en la vía pública del municipio de Tehuacán.
16. Reglamento de Protección Ambiental de Tehuacán.
17. Código de Ética para el Municipio de Tehuacán.
18. Decreto que crea el OOSELITE.
19. Decreto que crea al OOSAPAT.

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PAG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	15
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.

ATRIBUCIONES

De acuerdo a la Ley Orgánica Municipal, en el artículo 78 se plasman las atribuciones de los Ayuntamientos, que son:

ARTÍCULO 78.- Son atribuciones de los Ayuntamientos:

I. Cumplir y hacer cumplir, en los asuntos de su competencia, las leyes, decretos y disposiciones de observancia general de la Federación y del Estado, así como los ordenamientos municipales;

II. Estudiar los asuntos relacionados con la creación, modificación, fusión, supresión, cambio de categoría y denominación de los centros de población del Municipio, elaborando propuestas al respecto y, en su caso, someterlas a consideración del Congreso del Estado;

III. Aprobar su organización y división administrativas, de acuerdo con las necesidades del Municipio;

IV. Expedir y actualizar Bandos de Policía y Gobierno, reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general, referentes a su organización, funcionamiento, servicios públicos que deban prestar y demás asuntos de su competencia, sujetándose a las bases normativas establecidas por la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, vigilando su observancia y aplicación; con pleno respeto a los derechos humanos que reconoce el orden jurídico nacional;

V. Inducir y organizar la participación de los ciudadanos en la promoción del desarrollo integral de sus comunidades;

VI. Aprobar y mandar al Ejecutivo, para su publicación en los términos legales, el Plan Municipal de Desarrollo que corresponda a su ejercicio constitucional y derivar los programas de dirección y ejecución en las acciones que sean de su competencia, impulsando la

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PÁG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	16
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.

ATRIBUCIONES

participación ciudadana y coadyuvando a la realización de programas regionales de desarrollo;

VII. Instituir los órganos de planeación y determinar los mecanismos para su funcionamiento, estableciendo sistemas continuos de control y evaluación del Plan Municipal de Desarrollo; asimismo, dictar las estrategias y líneas de acción derivados de los Planes Regional, Estatal y Nacional de Desarrollo, en lo correspondiente al Municipio;

VIII. Presentar al Congreso del Estado, a través del Ejecutivo del Estado, previa autorización de cuando menos las dos terceras partes de los miembros del Ayuntamiento, el día quince de noviembre la iniciativa de Ley de Ingresos que deberá regir el año siguiente, en la que se propondrá las cuotas y tarifas aplicables a impuestos, derechos, contribuciones de mejoras y en su caso los productos y aprovechamientos.

Asimismo, presentarán las tablas de valores unitarios de suelo y construcciones que sirvan de base para el cobro de los impuestos sobre la propiedad inmobiliaria;

IX. Aprobar el Presupuesto de Egresos del año siguiente, a más tardar dentro de los cinco días siguientes a aquél en el que se haya aprobado la Ley de Ingresos del Municipio de que se trate, que deberá enviar al Ejecutivo del Estado, para que ordene su publicación en el Periódico Oficial del Estado, remitiendo copia del mismo al Órgano de Fiscalización Superior del Estado;

X. Celebrar convenios con los Ayuntamientos integrantes de una misma región económica del Estado, para estudiar la congruencia entre los egresos y los ingresos de cada uno, que les sean comunes;

XI. Acordar reglas para la conservación y administración de las cárceles municipales, así como para la alimentación de los detenidos por las autoridades del Municipio;

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PÁG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	17
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.

ATRIBUCIONES

XII. Revisar y aprobar la cuenta pública correspondiente al ejercicio del Presupuesto de Egresos inmediato anterior, que presente el Presidente Municipal, para su remisión al Órgano de Fiscalización Superior del Estado, en los plazos que señale la legislación aplicable; así como revisar y aprobar el Acta Circunstanciada del estado que guarda la Hacienda Pública y los bienes del Municipio al término de su gestión Constitucional, en términos de la presente Ley;

XIII. Revisar y aprobar, mediante Acta Circunstanciada, los estados de origen y aplicación de recursos y el informe de avance de gestión financiera, para su remisión, en los términos que señale la ley aplicable, al Órgano de Fiscalización Superior del Estado;

XIV. Permitir al personal debidamente comisionado por el Órgano de Fiscalización Superior del Estado la realización de todas aquellas funciones que la ley otorga a dicho órgano para la revisión y fiscalización de las cuentas públicas;

XV. Designar de entre los Regidores a quienes deban integrar las comisiones que se determinan en la presente Ley;

XVI. Ordenar la comparecencia de cualquier funcionario de la Administración Pública Municipal, cuando se discuta algún asunto de la competencia del compareciente;

XVII. Fomentar las actividades deportivas, culturales y educativas, estando obligados a seguir los programas que en esta materia establezcan las autoridades competentes;

XVIII. Promover cuanto estime conveniente para el progreso económico, social y cultural del Municipio y acordar la realización de las obras públicas que fueren necesarias;

XIX. Establecer las bases sobre las cuales se suscriban los convenios o actos, que comprometan al Municipio por un plazo mayor al período del Ayuntamiento, siempre y cuando los mismos sean acordados por las dos terceras partes de los miembros del Ayuntamiento o

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PÁG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	18
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.

ATRIBUCIONES

del Concejo Municipal, en los casos que establezca el presente Ordenamiento, para obtener la aprobación a que se refiere la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla;

XX. Contratar empréstitos y efectuar ventas de bienes propios, previo acuerdo de las dos terceras partes del Ayuntamiento, autorización y aprobación establecidas en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla y de conformidad con las bases establecidas en la presente Ley y demás ordenamientos aplicables;

XXI. Constituir con cargo a la Hacienda Pública Municipal, organismos públicos descentralizados, con la aprobación de la Legislatura del Estado, así como aportar recursos en la integración del capital social de las empresas paramunicipales y fideicomisos;

XXII. Declarar, conforme a la Ley de Expropiación para el Estado de Puebla, los casos en que sea de utilidad pública la ocupación de la propiedad privada y decretar su expropiación;

XXIII. Crear y suprimir empleos municipales según lo exijan las necesidades públicas y señalar, aumentar o disminuir las respectivas erogaciones, teniendo en cuenta las posibilidades del erario y las disposiciones de la presente Ley;

XXIV. Promover el servicio civil de carrera para los servidores públicos municipales, procurando introducir métodos y procedimientos en la selección y desarrollo del personal y la expedición del Reglamento correspondiente;

XXV. Nombrar, a propuesta del Presidente Municipal, al Secretario del Ayuntamiento, Tesorero Municipal, Contralor Municipal y al titular o titulares de las ramas del cuerpo de seguridad, quienes serán servidores públicos de confianza y podrán ser removidos libremente, sin perjuicio de lo que establezcan las leyes en la materia;

XXVI. Designar a aquél de sus integrantes que dará contestación al informe que sobre el estado de la administración pública municipal deberá rendir el Presidente Municipal de

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PÁG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	19
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.

ATRIBUCIONES

manera anual;

XXVII. Conceder licencias hasta por treinta días y resolver sobre las renunciaciones que formulen los integrantes del mismo Ayuntamiento o los de las Juntas Auxiliares, dando aviso al Congreso del Estado;

XXVIII. Proponer al Pleno del Tribunal Superior de Justicia, la terna correspondiente para la designación de jueces menores y de paz, de conformidad con lo establecido en la Ley de la materia;

XXIX. Aceptar renunciaciones y conceder licencias cuando excedan del término de diez días, a los servidores públicos del Ayuntamiento, así como sancionar las faltas en que los mismos incurran;

XXX. Exhortar al Presidente Municipal y a los demás integrantes del Ayuntamiento, así como a los integrantes de las Juntas Auxiliares de su jurisdicción, para que cumplan puntualmente con sus deberes;

XXXI. Conceder pensiones a funcionarios y empleados municipales en los términos que dispongan las leyes aplicables;

XXXII. Establecer fuerzas de policía y vialidad para el mantenimiento de la seguridad y el orden público del Municipio;

XXXIII. Prestar a las autoridades de la Federación y del Estado, el auxilio que demanden para el desempeño de sus funciones;

XXXIV. Determinar la nomenclatura de las calles, plazas, jardines, paseos públicos e inmuebles destinados al servicio público y mandar fijar las placas respectivas; exigir a los propietarios de fincas urbanas la numeración progresiva de éstas y dar aviso correspondiente al Registro Público de la Propiedad y del Comercio y a las oficinas recaudadoras. La

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PÁG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	20
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.

ATRIBUCIONES

nomenclatura será además colocada en Sistema Braille y guía táctil a fin de facilitar el libre desplazamiento de las personas con discapacidad visual. En la nomenclatura no se empleará el nombre de personas vivas, a menos que con ello el Ayuntamiento trate de premiar o dejar para la posteridad el recuerdo de los connacionales que:

- a) Por sus trabajos en el campo de la ciencia, de las artes, de la educación o de la cultura en general, hayan dado prestigio dentro o fuera del ámbito de la República, al Estado de Puebla o a la Nación;
- b) Merezcan el reconocimiento colectivo por acciones heroicas en momentos de desastres públicos; o
- c) Hayan realizado insignes beneficios en pro del bienestar económico de alguna porción del territorio poblano o se hayan distinguido por excepcionales actos de beneficencia.

Para el otorgamiento de esta distinción, deberá tomarse en cuenta:

1. Si se tratare de trabajos científicos o artísticos, que estos no sean valorados exclusivamente por un determinado sector social, sino que cuenten con la exaltación pública suficiente;
2. Si se tratare de las acciones a que alude el inciso b), deberán tenerse en consideración la magnitud del desastre y el peligro de su propia vida a que haya estado expuesta la persona que se trate de premiar; o
3. Si se tratare de los hechos a que alude el inciso c), deberán haber trascendido a la colectividad en general.

XXXV. Señalar los perímetros o cuadros que estimare conveniente, dentro de las zonas urbanas de su jurisdicción y fijar las reglas a que deban sujetarse las fachadas dentro de esos perímetros o cuadros;

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PÁG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	21
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.

ATRIBUCIONES

XXXVI. Adoptar las medidas que fueren urgentes, para evitar los riesgos y daños que puedan causar el mal estado de construcciones o de obras de defectuosa ejecución;

XXXVII. Decretar la demolición de las obras que se ejecuten sin autorización; que pongan en peligro a los habitantes; o que se realicen en terrenos o vías públicas;

XXXVIII. Celebrar Convenios y actos para la mejor administración del Municipio, así como lo previsto en el artículo 206 de este ordenamiento.

XXXIX. Formular y aprobar, de acuerdo con las leyes federales y estatales, la zonificación y Planes de Desarrollo Urbano Municipal;

XL. Participar en la creación y administración de sus reservas territoriales;

XLI. Controlar y vigilar la utilización del suelo en sus jurisdicciones territoriales;

XLII. Intervenir en la regularización de la tenencia de la tierra urbana;

XLIII. Otorgar licencias y permisos para construcciones;

Las nuevas construcciones de edificios que presten servicios al público, deberán realizarse libres de elementos que puedan constituirse como barreras físicas que impidan la accesibilidad, observando las disposiciones marcadas en los ordenamientos aplicables.⁹

Para la renovación de las licencias y permisos para construcciones de edificios que presten servicios al público se deberá tomar en cuenta lo establecido en el párrafo anterior y en el lapso en que las instalaciones no sean aun las adecuadas, se buscará la comodidad y accesibilidad de las personas con discapacidad dentro de los medios existentes;¹⁰

XLIV. Implementar medidas de seguridad sanitaria tendientes al control de la fauna nociva;

XLV. Formular, conducir y evaluar la política ambiental municipal, en las que deberán incluirse:

a) La creación y administración de zonas de preservación ecológica de los centros de

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PÁG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	22
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.

ATRIBUCIONES

población, parques urbanos, jardines públicos y demás áreas análogas previstas por la legislación local;

b) La formulación y expedición de los programas de ordenamiento ecológico local del territorio, así como el control y la vigilancia del uso y cambio de uso del suelo, establecidos en dichos programas;

c) La preservación y restauración del equilibrio ecológico y la protección al ambiente en los centros de población, en relación con los efectos derivados de los servicios de alcantarillado, limpia, mercados, centrales de abasto, panteones, rastros, tránsito y transporte locales, siempre y cuando no se trate de facultades otorgadas a la Federación o del Estado;

d) La participación en emergencias y contingencias ambientales conforme a las políticas y programas de protección civil que al efecto se establezcan;

e) La aplicación de las disposiciones jurídicas en materia de prevención y control de la contaminación atmosférica de su competencia;

f) Las bases para la administración y custodia de las zonas federales y estatales que por convenios sean delegadas al Municipio;

g) La promoción de una cultura de la separación de la basura, e instrumentación de programas de recolección de desechos sólidos de manera diferenciada entre orgánicos e inorgánicos; y

h) La reglamentación aplicable respecto de la contaminación visual.

XLVI. Crear en el Municipio, de acuerdo a sus necesidades administrativas y en base a su presupuesto de egresos, una Contraloría Municipal, con las atribuciones señaladas por la presente Ley y las que le confiera su Reglamento;

XLVII. Fomentar la creación de empleos en el Municipio, acorde a los programas que para tal

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PÁG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	23
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.

ATRIBUCIONES

efecto se implementen con el Gobierno Federal, Estatal, Municipal y particulares; pretendiendo con lo anterior las siguientes finalidades:

- a) Fomentar el desarrollo urbano del Municipio mediante la construcción y mantenimiento de obras de infraestructura que mejoren los servicios municipales;
- b) Fomentar el empleo de personas técnicas o manuales exclusivamente con residencia en el Municipio;
- c) Capacitar a profesionales y obreros, para mandos intermedios entre ejecutivos y empleados y, en su caso, previo acuerdo, transferirlos con carácter ejecutivo técnico, o de operación a aquellos Municipios del Estado que carecen de estos elementos humanos; y
- d) Realizar obras de reestructuración, con excepción de las llamadas de ornato.

XLVIII. Establecer el Sistema Municipal de Protección Civil;

XLIX. Nombrar, a propuesta del Presidente, al Cronista Municipal;

L. Impulsar en el Municipio los programas que en favor de las personas con discapacidad, niñas y niños, mujeres y personas adultas mayores promuevan organismos nacionales e internacionales y diseñar y aplicar los propios, así como llevar a cabo campañas de concientización, sensibilización y cultura de la denuncia de la población para fomentar el respeto hacia los mismos.

De igual forma instalar en las oficinas de atención al público la simbología de los distintos tipos de discapacidad, a fin de informar, que en dicha oficina se otorga un servicio diferencial a las personas con discapacidad;

LI. Formar asociaciones con otro u otros Municipios de la Entidad o de otras entidades, para los fines y cumpliendo con los requisitos que se establecen en la presente Ley;

LII. Promover y apoyar los proyectos y programas que impulsen el desarrollo y la superación

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PÁG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	24
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.

ATRIBUCIONES

de las personas con discapacidad, a fin de potencializar y sumar esfuerzos, recursos para el respeto e inclusión de las personas con discapacidad, de conformidad con las disposiciones legales y administrativas aplicables;

LIII. Intervenir de conformidad con la Ley de la materia en la formulación y aplicación de los programas de transporte público de pasajeros cuando afecten su ámbito territorial;

LIV. Dictar las disposiciones reglamentarias que regulen las actividades de la Policía Preventiva Municipal, la que estará al mando del Presidente Municipal y deberá acatar sus órdenes o las del Gobernador del Estado en aquellos casos que éste considere de fuerza mayor o alteración grave del orden público;

LV. Intervenir en los procedimientos que establezca la Ley de la materia en los casos a que se refiere el artículo 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, siempre que tengan un interés directo en los mismos;

LVI. Intervenir en los procedimientos que establezca la Ley, para la solución de los conflictos que se presenten con otros Municipios o con el Gobierno del Estado con motivo de la interpretación y aplicación de los convenios que se celebren entre éstos;

LVII. Entregar a sus Juntas Auxiliares los recursos que por ley les corresponda;

LVIII. Proveer lo conducente para la organización administrativa del Gobierno Municipal, creando o suprimiendo comisiones permanentes o transitorias, así como dependencias municipales y órganos de participación ciudadana, de acuerdo con las necesidades y el presupuesto del Municipio;

LIX. Prestar los servicios públicos que constitucionalmente les corresponda;

LX. Celebrar convenios de coordinación con otros Municipios del Estado para la más eficaz prestación de servicios públicos y para el mejor ejercicio de las funciones que le

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PÁG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	25
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.

ATRIBUCIONES

correspondan. También, previa autorización del Congreso del Estado, podrán celebrar convenios con la Federación, los Estados, los Municipios de otras Entidades;

LXI. Formular, conducir y evaluar la política pública de accesibilidad, entendida como las medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de oportunidades con las demás, al entorno físico, el transporte y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales;

LXII. Promover la contratación de personas en contexto de vulnerabilidad en el ámbito de los sectores público, privado y social;

LXIII. Actualizar sus marcos normativos de conformidad con sus atribuciones; y

LXIV. Formular y conducir la política municipal sobre conservación y aprovechamiento sustentable de la vida silvestre en el Municipio, además de las atribuciones que le otorgue la Ley de Protección a los Animales para el Estado de Puebla;

LXV. Otorgar, previos requisitos de ley, las licencias o permisos provisionales para venta y suministro de bebidas alcohólicas; y

LXVI. Las demás que le confieran las leyes y ordenamientos vigentes en el Municipio.

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PÁG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	26
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE:
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.**

ESTRUCTURA ORGÁNICA

- 1. Director de Atención Ciudadana (1).
- 1.2 Coordinador general de atención ciudadana (1).
- 1.3 Jurídico (1).
- 1.4 Secretaria (1).
- 1.5 Auxiliar (3).

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PAG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	27
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		

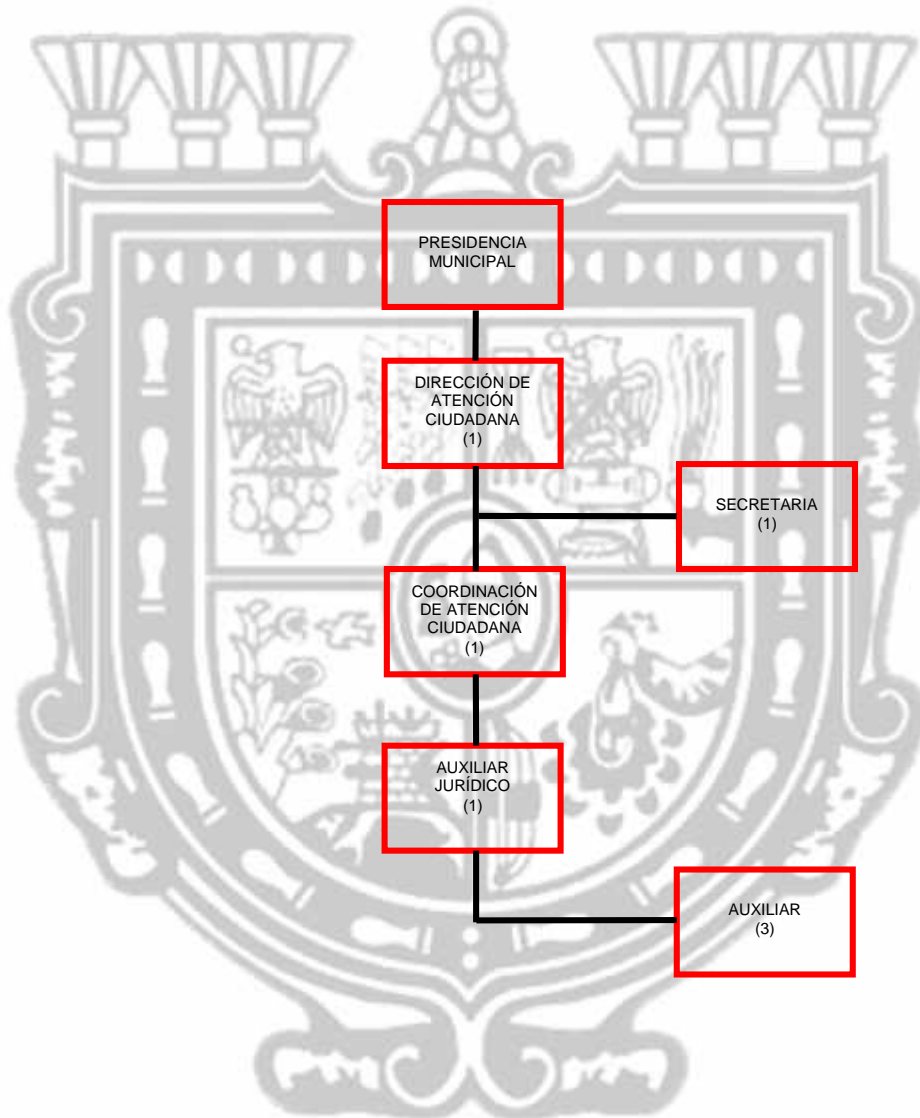


HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE:
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.

ORGANIGRAMA

ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE
ATENCIÓN CIUDADANA DEL HONORABLE
AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA
2014 - 2018



ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PAG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	28
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.

OBJETIVO Y FUNCIONES

OBJETIVO GENERAL:

El apoyo absoluto a la ciudadanía en todas las dependencias municipales canalizando sus peticiones para una pronta respuesta favorable y así lograr el trámite requerido de los ciudadanos.

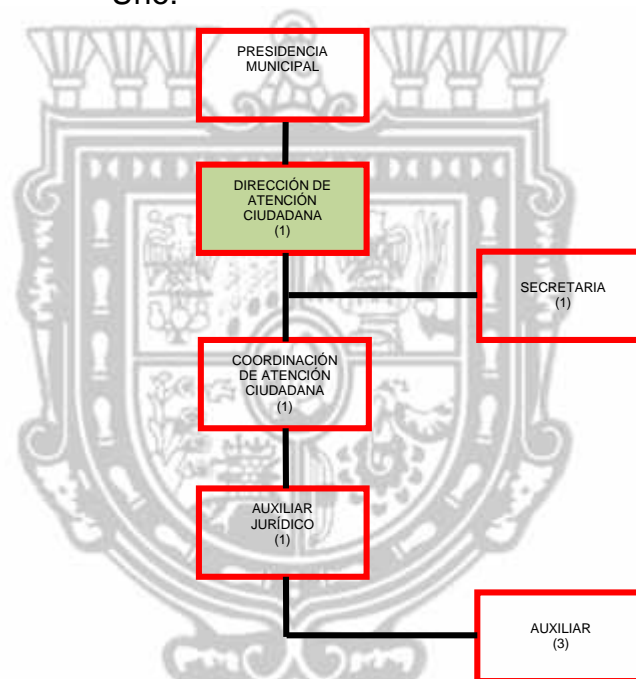
IDENTIFICACION DE PUESTO.

Nombre del puesto: Director (a) de Atención Ciudadana.

Puesto al que reporta: Presidencia Municipal.

Dirección a la que pertenece: Dirección de Atención Ciudadana.

Número de ocupantes: Uno.



MISIÓN DEL PUESTO.

Resolver todas las quejas, solicitudes, trámites y apoyos, de la ciudadanía, brindando pronta respuesta para su satisfacción.

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PAG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	29
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.

OBJETIVO Y FUNCIONES

VALORES DEL PUESTO.

En todas y cada una de las funciones y labores a desempeñar, deberá tener un alto grado de:

- Transparencia.
- Honestidad.
- Compromiso.
- Eficiencia.
- Eficacia.
- Calidez.
- Sentido Social.
- Equidad.
- Justo.

FUNCIÓN GENÉRICA.

Una de las razones fundamentales del servicio público es la atención y la solución de las demandas ciudadanas, con la búsqueda permanente del bienestar del ciudadano son nuestra labor solucionar y llevar correctamente las peticiones en general.

FUNCIONES ESPECÍFICAS.

- Capacidad de respuesta inmediata (con tramites en el interior del Ayuntamiento).
- Buscar el acercamiento del ciudadano con la Presidenta Municipal.
- Ayudar a solucionar con sus quejas del OOSAPAT.
- Ayudar a solucionar con sus quejas en OOSELITE.
- Apoyar con descuentos en Hospitales (Públicos).

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PAG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	30
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.

OBJETIVO Y FUNCIONES

- Apoyo con ataúdes.
- Apoyo con medicamentos. (Hospital Municipal, Centro Salud).
- Brindar apoyos con el IAPEP.
- Brindar apoyos con el Hospital de la Ceguera.
- Brindar apoyos con los consulados.
- Brindar apoyo con descuentos en ADO y/o AU.
- Brindar el asesoramiento con Escuelas Públicas.
- Asesoramiento Legal.
- Brindar el apoyo con Instituciones Privadas.
- Trabajar Coordinadamente con el Desarrollo Integral de la Familia Municipal, Estatal y Federal.
- Realizar campañas para recolectar ropa (se donara para personas de escasos recursos).
- Con el apoyo de Empresarios, Funcionarios Públicos y la Ciudadanía en general implementaremos el programa (Adopta un abuelito) para apoyarlos con una despensa básica cada mes.
- Apoyo a personas discapacitadas.
- Se gestionaran aparatos ortopédicos (para donarlos a las personas Discapacitadas).

PUESTOS QUE REPORTAN.

DIRECTOS:

Secretaria,

Coordinador (a) de Atención Ciudadana.

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PAG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	31
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE:
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.**

OBJETIVO Y FUNCIONES

Auxiliar Jurídico.

Auxiliares.

INDIRECTOS:

Ninguno

RELACION INTERNA.

Trabajar con todas las áreas del Honorable Ayuntamiento.

RELACIONES EXTERNAS.

Servir de enlace con dependencias federales, estatales, municipales, presidentes auxiliares y de colonias, así como también con asociaciones civiles, instituciones privadas, empresas, hospitales y con la ciudadanía.

FACULTADES.

Las que le confiera la Ley Orgánica Municipal.

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PAG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	32
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE:
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.**

OBJETIVO Y FUNCIONES

PERFIL DEL PUESTO.

Escolaridad: Estudios en bachillerato, carrera técnica o licenciatura.

Conocimientos: Manejo de Microsoft office, formulación de expedientes, diseños, Corel, navegación en Internet.

Experiencia: 12 años.

Cualidades: Lealtad, amabilidad, puntualidad, compromiso, profesionalismo, calidad, responsabilidad, servicio, equidad, liderazgo, tolerancia, respeto.

Edad: 30 a 50 años.

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PAG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	33
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.

OBJETIVO Y FUNCIONES

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO.

Nombre del puesto.

Secretaria.

Puesto al que reporta.

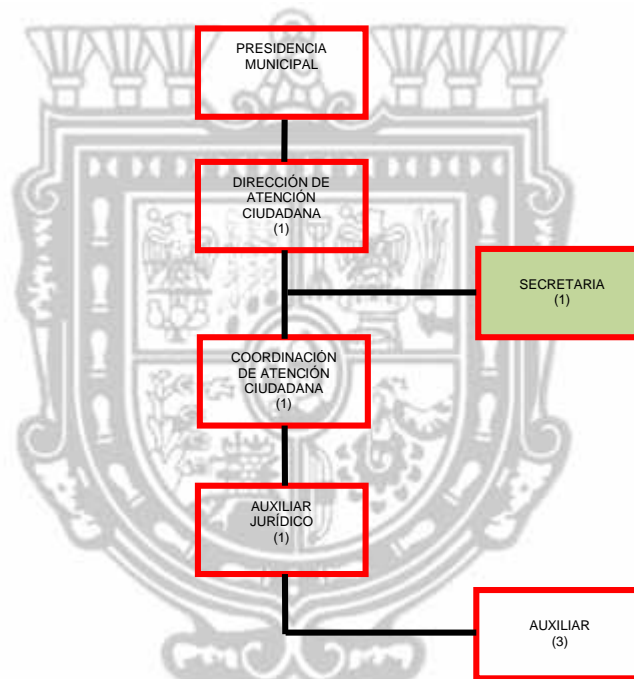
Director (a) de atención ciudadana.

Dirección a la que pertenece.

Dirección de Atención ciudadana.

Número de ocupantes.

Una.



Misión del puesto.

Coordinar todos y cada uno de los apoyos realizados al interior de la Dirección de Atención Ciudadana y resolver lo más rápido posible todos los asuntos y situaciones de la gente, que acuden a dicho departamento.

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PAG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	34
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.

OBJETIVO Y FUNCIONES

VALORES DEL PUESTO.

En todas y cada una de las funciones y labores a desempeñar, deberá tener un alto grado de:

- Transparencia.
- Honestidad.
- Compromiso.
- Eficiencia.
- Eficacia.
- Calidez.
- Sentido Social.
- Equidad.
- Justo.

PUESTOS QUE REPORTAN.

Directos:

Ninguno.

Indirectos:

Ninguno.

RELACIÓN INTERNA.

- Con todas las áreas del H. Ayuntamiento Municipal.

RELACIONES EXTERNAS.

- Clínica de la Ceguera.

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PAG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	35
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE:
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.**

OBJETIVO Y FUNCIONES

PERFIL GENERAL DEL PUESTO.

Escolaridad: Bachillerato

Conocimientos: Manejo de Microsoft office, formulación de expedientes, diseños, Corel Draw, navegación en Internet, manejo de equipo de cómputo.

Experiencia: 5 años.

Cualidades: Lealtad, amabilidad, puntualidad, compromiso, profesionalismo, calidad, responsabilidad, servicio, equidad, liderazgo, tolerancia, respeto, humildad

Edad: 20 a 25 años.

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PAG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	36
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.

OBJETIVO Y FUNCIONES

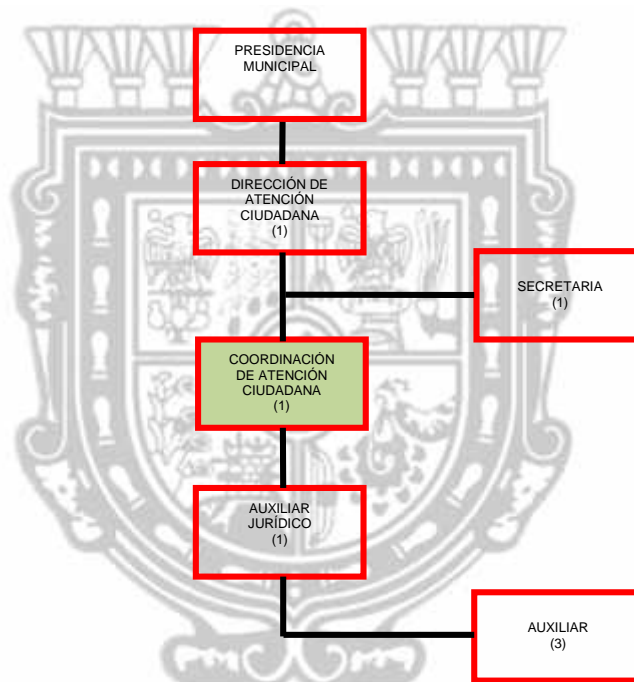
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO.

Nombre del puesto: Coordinador general de atención ciudadana.

Puesto al que reporta: Director (a) de Atención Ciudadana.

Dirección a la que pertenece: Dirección de Atención ciudadana.

Número de ocupantes: Uno.



Misión del puesto.

Coordinar todos y cada uno de los apoyos realizados al interior de el departamento de atención ciudadana y resolver lo mas rápido posible todos los asuntos y situaciones de la gente, que acuden a dicho departamento.

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PAG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	37
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.

OBJETIVO Y FUNCIONES

Valores del puesto.

En todas y cada una de las funciones y labores a desempeñar, deberá tener un alto grado de:

- Transparencia.
- Honestidad.
- Compromiso.
- Eficiencia.
- Eficacia.
- Calidez.
- Sentido Social.
- Equidad.
- Justo.

PUESTOS QUE REPORTAN.

Directos:

Ninguno.

Indirectos:

Ninguno.

RELACIÓN INTERNA.

- Con todas las áreas del H. Ayuntamiento Municipal.

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PAG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	38
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.

OBJETIVO Y FUNCIONES

RELACIONES EXTERNAS.

Dependencias Estatales.

Dependencias Federales.

PERFIL GENERAL DEL PUESTO.

Escolaridad: Bachillerato.

Conocimientos: Manejo de Microsoft office, formulación de expedientes, diseños, Corel Draw, navegación en Internet, manejo de quipo de computo.

Experiencia: 15 años.

Cualidades: Lealtad, amabilidad, puntualidad, compromiso, profesionalismo, calidad, responsabilidad, servicio, equidad, liderazgo, tolerancia, respeto, humildad.

Edad: 25 a 30 años.

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PAG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	39
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



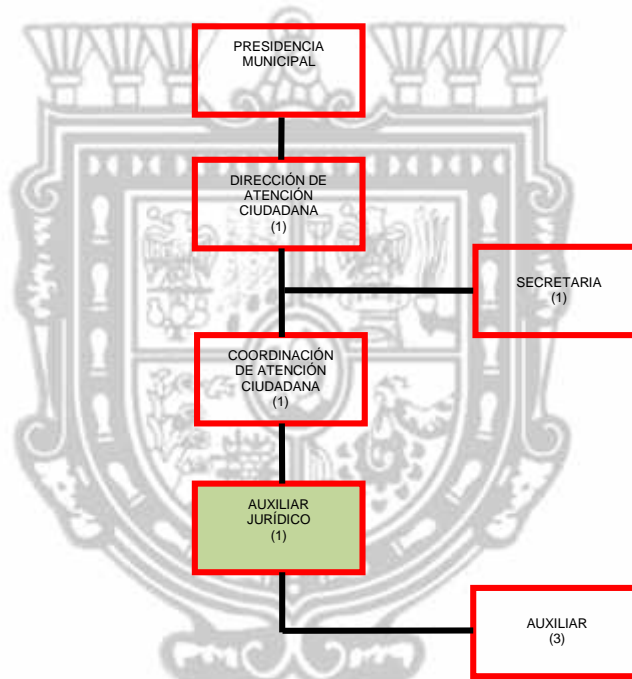
HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.

OBJETIVO Y FUNCIONES

IDENTIFICACION DEL PUESTO.

Nombre del puesto: Auxiliar Jurídico.
Puesto al que reporta: Coordinador (a) de Atención Ciudadana.
Dirección a la que pertenece: Dirección de Atención ciudadana.
Número de ocupantes: Uno.



Misión del puesto.

Brindar atención de manera cercana con el ciudadano, para asesorar jurídicamente orientar y guiar con las solicitudes, quejas o sugerencias al área que corresponda.

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PAG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	40
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.

OBJETIVO Y FUNCIONES

VALORES DEL PUESTO.

En todas y cada una de las funciones y labores a desempeñar, deberá tener un alto grado de:

- Transparencia.
- Honestidad.
- Compromiso.
- Eficiencia.
- Eficacia.
- Calidez.
- Sentido Social.
- Equidad.
- Justo.

PUESTOS QUE REPORTAN.

Directos:

Ninguno.

Indirectos:

Ninguno.

RELACIÓN INTERNA.

Con todas las áreas del Honorable Ayuntamiento de Tehuacán, Puebla

RELACIONES EXTERNAS:

Dependencias Federales.

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PAG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	41
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.

OBJETIVO Y FUNCIONES

Dependencias Estatales.
Presidentes de colonias.
Asociaciones civiles.
Ciudadanía en general.

PERFIL GENERAL DEL PUESTO.

Escolaridad: Licenciatura en derecho.

Conocimientos: Administración, planeación, paquetería Microsoft office, navegación en Internet.

Experiencia: 3 años.

Cualidades: Puntualidad, honestidad, pulcritud, liderazgo, prudencia, disponibilidad de tiempo, seriedad, responsabilidad, confiabilidad, respeto, tolerancia, facilidad de palabra, discreción

Edad: 25 a 40 años.

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PAG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	42
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE:
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.**

OBJETIVO Y FUNCIONES

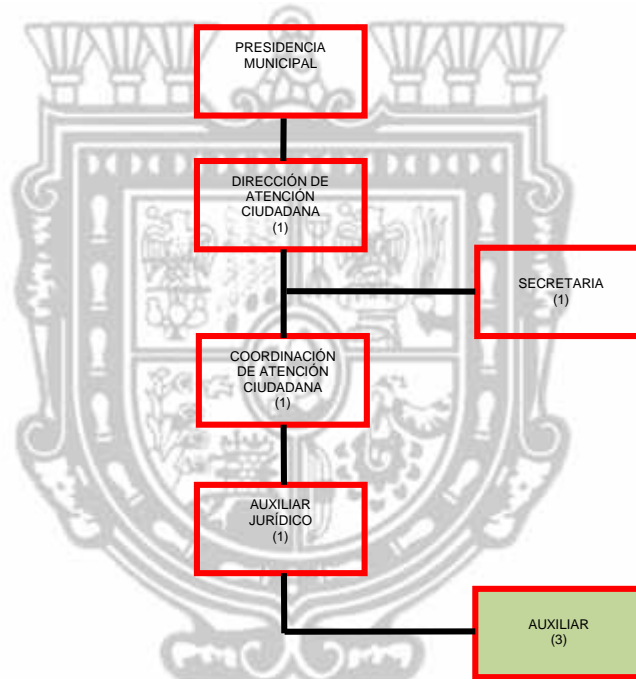
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO.

Nombre del puesto: Auxiliar.

Puesto al que reporta: Auxiliar Jurídico.

Dirección a la que pertenece: Dirección de Atención ciudadana.

Número de ocupantes: Tres.



MISIÓN DEL PUESTO.

Gestionar medicamentos, resolver todas las dudas, solicitudes, trámites, apoyos y brindarles una pronta respuesta para la satisfacción del ciudadano y así cumplir el compromiso de esta dirección.

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PAG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	43
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.

OBJETIVO Y FUNCIONES

VALORES DEL PUESTO.

En todas y cada una de las funciones y labores a desempeñar, deberá tener un alto grado de:

- Transparencia.
- Honestidad.
- Compromiso.
- Eficiencia.
- Eficacia.
- Calidez.
- Sentido Social.
- Equidad.
- Justo.

PUESTOS QUE REPORTAN.

Directos:

Ninguno.

Indirectos:

Ninguno.

RELACIÓN INTERNA.

Trabajar con todas las áreas del Honorable Ayuntamiento.

RELACIONES EXTERNAS.

Dependencias Federales.

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PAG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	44
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.

OBJETIVO Y FUNCIONES

Dependencias Estatales.
Presidentes de colonias.
Asociaciones civiles.
Ciudadanía en general.

PERFIL GENERAL DEL PUESTO.

Escolaridad: Licenciatura

Conocimientos: Manejo de Microsoft office, formulación de expedientes, diseños, corel, Dra., navegación en Internet, manejo de equipo de cómputo, equipo de oficina, formulación de expedientes.

Experiencia: 5 años.

Cualidades: Lealtad, amabilidad, puntualidad, compromiso, profesionalismo, calidad, responsabilidad, servicio, equidad, liderazgo, tolerancia, respeto, humildad

Edad: 25 a 30 años.

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PAG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	45
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		

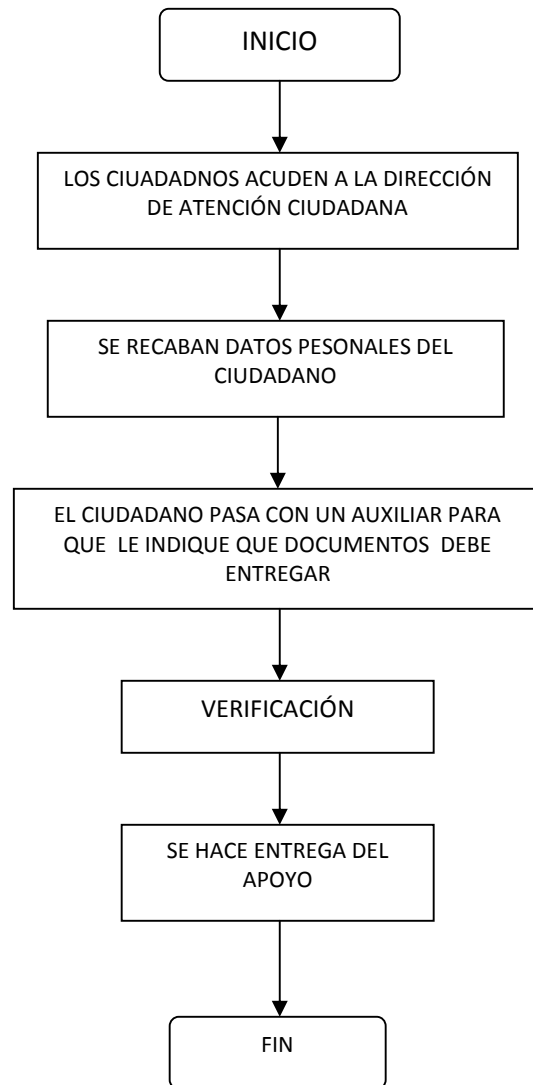


HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE:
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.**

PROCEDIMIENTOS

PROCESO DE AGESTIÓN DE APARATOS ORTOPÉDICOS



ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PAG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	46
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.

PROCEDIMIENTOS

Procedimiento.

Nombre: GESTIÓN DE APARATOS ORTOPÉDICOS.

Área: Dirección de Atención Ciudadana.

Actividad.	Detalle.
1	Se escucha la propuesta de petición de la ciudadanía.
2	El ciudadano pasa con el auxiliar para que recabe sus datos personales, su nombre, dirección, asunto, y su teléfono.
3	El auxiliar le indica al ciudadano que documentos debe entregar que son los siguientes requisitos: acta de nacimiento, credencial de elector, CURP, comprobante de domicilio, no. de teléfono.
4	Los auxiliares deben llevar a cabo la verificación a su domicilio del ciudadano para así comprobar que realmente necesita del apoyo.
5	El trámite requerido de aparatos ortopédicos que se gestionan son los siguientes: sillas de ruedas, aparatos auditivos, andaderas, muletas, bastones, lentes para vista cansada con graduación. Este apoyo es otorgado al ciudadano por la presidenta municipal y a dirección de atención ciudadana

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PAG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	47
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.

PROCEDIMIENTOS

Procedimiento.

Nombre: ATENCIÓN CIUDADANA.

Área: Dirección de Atención Ciudadana.

Actividad.	Detalle.
1	Se reciben las peticiones y la presidencia canaliza las quejas de los ciudadanos.
2	Se lleva a cabo un formato para el registro de los ciudadanos con los siguientes datos: nombre, dirección, asunto y teléfono.
3	El coordinador jurídico y auxiliares canalizan a la directora las peticiones y quejas para su trámite requerido del ciudadano
4	Las dependencias municipales en las cuales se realizan la gestión y de igual manera con algunas dependencias estatales y federales como son las siguientes: hospital general, hospital de la mujer, y SEDESOL.
5	El trámite requerido que de igual manera fue concluido y es otorgado al ciudadano por la dirección de atención ciudadana.

ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PAG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	48
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		

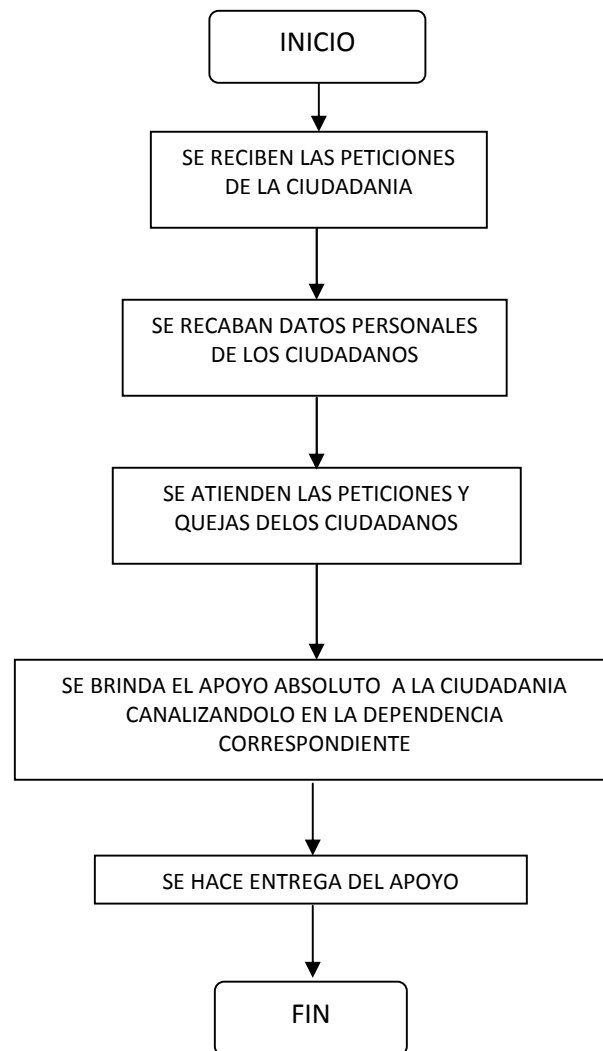


HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN PUEBLA.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE:
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.**

PROCEDIMIENTOS

PROCESO DE ATENCIÓN CIUDADANA.



ELABORÓ:	AUTORIZA:	VALIDA:	FECHA DE ELABORACIÓN	PAG.:
C. REYNA LUNA SALGADO	C. ERNESTINA FERNÁNDEZ MÉNDEZ	C. JOSÉ HONORIO PACHECO FLORES	15 DE FEBRERO DE 2014	49
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTA MUNICIPAL	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO		