**NOMBRE:** SONIA LORENA MARCELA GUADALUPE SANCHEZ LLAGUNO

**NOMBRAMIENTO:** ENCARGADA

**ÁREA DE ADSCRIPCIÓN:** DIRECCION DE ATENCION CIUDADANA

**TELÉFONO:** (392) 92 59940 **EXTENSIÓN:** 1001 **FAX:** NO ASIGNADO **CORREO ELECTRÓNICO:** atencionciudadana@ocotlan.gob.mx



**FORMACIÓN ACADÉMICA**

* CBTIS N°12- ESPECIALIDAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**DIPLOMADO**

* DIPLOMADO EN “FINANZAS PARA NO FINANCIEROS”

**CURSOS**

* CURSO “MANEJO DE HOJA DE CÁLCULO”. CECATI 120

**EXPERIENCIA LABORAL**

* OCOTLÁN MOTOS 2000-2010

ÁREA CONTABLE

* SUZUKI MOTOR DE MÉXICO S.A. DE C.V.

DISTRIBUIDOR 2000-2013



**REGLAMENTO DE LA ADMINISTRACION PUBLICA MUNICIPAL DE OCOTLAN**

**FUNCIONES Y OBLIGACIONES DEL SERVIDOR PÚBLICO**

**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**

**ARTÍCULO 106.** SON ATRIBUCIONES DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA:

I. DISEÑAR Y OPERAR ACCIONES Y ESTRATEGIAS DE CONTACTO CIUDADANO, SENCILLAS, ACCESIBLES Y FUNCIONALES, ACORDES AL PROGRAMA DE GOBIERNO;

II. RECIBIR, REALIZAR EL DIAGNÓSTICO, CANALIZAR, DAR SEGUIMIENTO Y RESPUESTA A LAS DEMANDAS DE LA POBLACIÓN, A TRAVÉS DE LOS PROGRAMAS DE CONTACTO CIUDADANO, MEDIANTE EL SISTEMA

INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL;

III. ESTABLECER CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS REPRESENTANTES DE LAS DEPENDENCIAS MUNICIPALES A FIN DE CANALIZAR Y DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS;

IV. ASEGURAR EL RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE CADA QUEJA, DENUNCIA, PETICIÓN Y SUGERENCIA RECIBIDA POR LA CIUDADANÍA Y REGISTRAR LAS ETAPAS DEL PROCESO DE ATENCIÓN, PERMITIENDO CONOCER EL ESTADO QUE GUARDAN;

V. VERIFICAR Y EVALUAR LOS SISTEMAS Y PROGRAMAS DE ATENCIÓN CIUDADANA PARA OBTENER INFORMACIÓN ESTRATÉGICA QUE PERMITA ATENDER EFICIENTEMENTE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS;

VI. VERIFICAR Y EVALUAR EN EL ÁMBITO DEL MUNICIPIO, EL CUMPLIMIENTO DE LAS DEMANDAS CIUDADANAS, A PROPÓSITO DE QUE LOS INTERESADOS RECIBAN RESPUESTA EN LOS TÉRMINOS DE LA NORMATIVIDAD APLICABLE;

VII. GENERAR MECANISMOS DE INFORMACIÓN A LA POBLACIÓN PARA QUE COLABORE Y SE INTEGRE EN LOS DIVERSOS PROGRAMAS QUE EMPRENDA EL MUNICIPIO;

VIII. COORDINAR LAS ACTIVIDADES Y ESTRATEGIAS PREVISTA POR EL PROGRAMA DE GOBIERNO MUNICIPAL, EN LAS QUE SE INVOLUCRE A LOS SECTORES DEL MUNICIPIO, CON EL PROPÓSITO DE QUE APORTEN ACCIONES EN BENEFICIO DE LA POBLACIÓN;

IX. EMITIR OPINIONES TÉCNICAS QUE PUEDAN INCIDIR EN LA ACTUALIZACIÓN DE LAS DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS RELACIONADAS CON LAS ACTIVIDADES DE LA DIRECCIÓN Y QUE CONTRIBUYAN DE MANERA POSITIVA EN EL DISEÑO DEL MODELO DE CIUDAD;

X. INFORMAR A LA COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL, LOS AVANCES DE SUS ACTIVIDADES, Y RESULTADO DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS QUE PERMITAN MEDIR LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA DIRECCIÓN EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES QUE INDIQUE SU COORDINADOR; Y

XI. LAS DEMÁS PREVISTAS EN LA NORMATIVIDAD APLICABLE.