



JEFATURA DELEGACIONAL EN TLALPAN

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
Dirección de Modernización Administrativa e Informática

“2017, año del Centenario de la Promulgación
de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”

ATRIBUCIONES Los Centros de Servicios y Atención Ciudadana, con base en el Acuerdo por el que se reforman sus atribuciones, para orientar, informar, recibir, integrar, registrar, gestionar y entregar documentos, en el ámbito de sus respectivas demarcaciones territoriales, relacionados con las solicitudes de servicios públicos que les presenten los interesados para ser atendidas y resueltas por las áreas competentes, debiendo para ello apegar su actuación a los principios de simplificación, agilidad, información precisión, legalidad, transparencia e imparcialidad. Dichas atribuciones se ejercerán respecto de los servicios incluidos en las materias que se indican a continuación: I. AGUA Y SERVICIOS HIDRAULICOS a) Atención a faltas de agua; b) Desazolve de drenaje, y c) Suministro de agua en carros-tanque. II. REPORTE DE SERVICIOS URBANOS a) Alumbrado Público; b) Carpeta asfáltica; c) Limpia; y d) Poda. Todos los demás servicios que sean competencia de las delegaciones y los que se les atribuyan expresamente en los ordenamientos jurídicos aplicables y en el Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal. Los Centros de Servicios y Atención Ciudadana de los órganos político-administrativos del Distrito Federal, contarán con las atribuciones siguientes: I. Orientar e informar con diligencia y oportunidad a los particulares sobre las características, plazos y requisitos para la tramitación de los servicios públicos de las materias a que se refiere el punto anterior; II. Recibir las solicitudes de servicios públicos que sean presentadas por particulares, en el caso de las que sean por escrito, emitir el acuse correspondiente, cuando se trate de solicitudes recibidas por vía telefónica u otro medio electrónico, el personal proporcionará al interesado un número de folio para que pueda dar seguimiento a su demanda de servicio; III. Turnar las solicitudes de servicios de que conozcan, a las áreas competentes; IV. Realizar las gestiones que sean necesarias ante las áreas encargadas de prestar los servicios públicos a que se refiere este Acuerdo; a efecto de obtener la oportuna prestación de los servicios públicos requeridos; V. Entregar a los particulares las respuestas que recaigan a sus solicitudes de servicios emitidas por las áreas competentes de las delegaciones, cuando por la naturaleza de las demandas formuladas así proceda, y VI. Conocer y dar seguimiento a las demandas de servicios públicos que sean de su competencia y que hayan sido solicitados de manera verbal a los Jefes Delegacionales durante sus giras o audiencias públicas. El Centro de Servicios y Atención Ciudadana estará a cargo de un Responsable que será nombrado y removido por el Jefe Delegacional, el cual para la exacta y eficiente atención de los asuntos de dicho Centro, se auxiliará de coordinadores, así como del personal administrativo necesario. La Oficialía Mayor señalará el perfil que deberán cumplir los responsables y coordinadores. El personal que opere en los Centros de Servicios y Atención Ciudadana deberá portar permanentemente y a la vista las credenciales que los acrediten como servidores públicos adscritos a dicha unidad. Para el adecuado control del ingreso de las solicitudes de servicios o cualquier otra promoción que presenten los particulares, los Centros de Servicios y de Atención Ciudadana deberán organizar un sistema de identificación de expedientes que considere, entre otros datos, el número progresivo, la fecha y la clave de la materia que corresponda, mismos que deberán ser registrados en un Libro de Gobierno y a través de medios electrónicos, mismos que quedarán bajo su resguardo. Los Centros de Servicios y de Atención Ciudadana prestarán el servicio de atención al público en días hábiles y dentro de un horario de 9:00 a 14:00 horas, dicho servicio podrá ampliarse en beneficio de la población para otorgarle atención en días y horas inhábiles previo acuerdo del Jefe Delegacional y de su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, de igual manera cuando se suspenda el servicio, todo ello conforme a lo dispuesto en la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal. Los Centros de Servicios y de Atención Ciudadana deben apegarse, en imagen a los lineamientos establecidos en el Manual de Identidad Corporativa de las Unidades de Atención Ciudadana; en identificación a los Criterios Tipográficos y de Diseño del Gafete de Atención al Público y, en los demás aspectos de calidad en la atención, a las disposiciones respectivas que al efecto emita la Oficialía Mayor. Los Centros de Servicios y de Atención Ciudadana ajustarán su estructura y funcionamiento a las disposiciones que se establezcan en los Manuales Administrativos que al efecto expidan sus respectivos órganos político-administrativos.





JEFATURA DELEGACIONAL EN TLALPAN

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
Dirección de Modernización Administrativa e Informática

“2017, año del Centenario de la Promulgación
de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”

Las Delegaciones, a través de su Director General de Administración, serán responsables de los procesos de reclutamiento, evaluación, selección, contratación y credencialización de los responsables y coordinadores de los Centros de Servicios y de Atención Ciudadana, debiendo para ello ajustarse a los lineamientos que para tal efecto emita la Oficialía Mayor. Los Centros de Servicios y de Atención Ciudadana, para el adecuado conocimiento de los servicios que por ese conducto se realizan y el correspondiente seguimiento y control de sus actividades, deberán rendir en los formatos y con la periodicidad que se requiera, reportes al Jefe Delegacional, a las dependencias del Gobierno del Distrito Federal cuya materia lo requiere y a la Oficialía Mayor. Delegaciones, por conducto de su Director General de Administración elaborarán e implantarán un programa anual de capacitación y actualización dirigido a los responsables y coordinadores de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana, el cual deberá estar orientado a la mejora continua de la atención ciudadana y apegarse a la normatividad que para ese fin expida la Oficialía Mayor. Las Delegaciones, por conducto de su Director General de Administración, cuidarán que el Centro de Servicio y Atención Ciudadana opere con la tecnología de punta más adecuada para el mejoramiento y agilización de la atención al público, la que deberá incluir infraestructura telefónica para brindar atención por este medio; equipo y sistemas de cómputo que coadyuven a la atención oportuna y eficiente de los servicios, medios impresos y electrónicos para proporcionar información completa y confiable a los particulares, todo ello en correspondencia con la suficiencia presupuestal existente.

