

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

MANUAL DE ORGANIZACIÓN



ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL 22-23-24



Manual de Organización De Atención Ciudadana

CODIGO	DGATC-MOR-01
Fecha de elaboración:	
No. de revisión:	
Fecha de revisión:	

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	5
OBJETIVO DEL MANUAL	5
FUNDAMENTACION LEGAL:	6
ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	6
1. DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA.....	7
Objetivo del Puesto:	7
Descripción del Puesto:	7
Descripción de las Funciones del Puesto:.....	8
Organigrama:	8
2. ASISTENTE DE DIRECCIÓN	9
Objetivo del Puesto:	9
Descripción del Puesto:	9
Descripción de las Funciones del Puesto.....	9
3. SECRETARIO O SECRETARIA ADMINISTRATIVA	10
Objetivo del Puesto:	10
Descripción del Puesto:	10
Descripción de las Funciones del Puesto.....	10
4. JEFATURA ADMINISTRATIVA.....	11
Objetivo del Puesto:	11
Descripción del Puesto:	11
Descripción de Funciones de Puesto:.....	11
Organigrama:	12
5. MENSAJERÍA.....	¡Error! Marcador no definido.



Manual de Organización De Atención Ciudadana

CODIGO	DGATC-MOR-01
Fecha de elaboración:	
No. de revisión:	
Fecha de revisión:	

Descripción del Puesto:	13
Descripción de Funciones de Puesto:	13
6. SUBJEFATURA ADMINISTRATIVA O JEFATURA ADMINISTRATIVA	14
Objetivo del Puesto:	14
Descripción del Puesto:	14
Descripción de Funciones de Puesto:	14
Organigrama:	15
7. AUXILIAR GENERAL DEL MÓDULO DE ATENCIÓN	16
Descripción del Puesto:	16
Descripción de Funciones de Puesto:	16
8. AUXILIAR ADMINISTRATIVO	17
Descripción del Puesto:	17
Descripción de Funciones de Puesto:	17
9. CAPTURISTA	18
Descripción del Puesto:	18
Descripción de Funciones de Puesto:	18
10. COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	19
Descripción del Puesto:	19
Descripción de Funciones de Puesto:	19
11. SECRETARIO ADMINISTRATIVO O SECRETARIA ADMINISTRATIVA	20
Objetivo del Puesto:	20
Descripción del Puesto:	20
Descripción de las Funciones del Puesto	20



Manual de Organización De Atención Ciudadana

CODIGO	DGATC-MOR-01
Fecha de elaboración:	
No. de revisión:	
Fecha de revisión:	

12. COORDINACIÓN DE ENLACE CON LA CIUDADANÍA.....	21
Objetivo del puesto:	21
Descripción del Puesto:	21
Descripción de Funciones de Puesto:	21
13. ASISTENTE ADMINISTRATIVA	22
Objetivo del Puesto:	22
Descripción del Puesto:	22
Descripción de las Funciones del Puesto.....	22
14. AUXILIAR GENERAL	23
Descripción del Puesto:	23
Descripción de Funciones de Puesto:	23
15 .JEFATURA DE CALL CENTER	24
Descripción del Puesto:	24
Descripción de Funciones de Puesto:	24
Organigrama:	25
16. COORDINACIÓN CALL CENTER	26
Objetivo del Puesto:	26
Descripción del Puesto:	26
Descripción de las Funciones del Puesto.....	26
17. PROFESIONISTA.....	27
Descripción del Puesto:	27
Descripción de Funciones de Puesto:	27
18. AUXILIAR UNIVERSAL DE OFICINA	28



Manual de Organización De Atención Ciudadana

CODIGO	DGATC-MOR-01
Fecha de elaboración:	
No. de revisión:	
Fecha de revisión:	

Descripción del Puesto:	28
Descripción de Funciones de Puesto:	28
19. COORDINACIÓN DE REDES	29
Objetivo del Puesto:	29
Descripción del Puesto:	29
Descripción de Funciones de Puesto:	29
20. AUXILIAR GENERAL CALL CENTER	30
Descripción del Puesto:	30
Descripción de Funciones de Puesto:	30



Manual de Organización De Atención Ciudadana

CODIGO	DGATC-MOR-01
Fecha de elaboración:	
No. de revisión:	
Fecha de revisión:	

INTRODUCCIÓN.

En el presente Manual de Organización se expone a detalle la estructura administrativa, orgánica, atribuciones, objetivos, funciones y perfiles de cada una de las unidades administrativas de la Dirección de Atención Ciudadana.

La dirección de Atención Ciudadana, elaboró el Manual de Organización para proporcionar, en forma ordenada, la información básica de la organización y funcionamiento como una referencia obligada para lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las funciones encomendadas. Permite plasmar la Misión de la dirección en cada una de las coordinaciones que la integran, precisar las funciones encomendadas evitando la duplicidad, omisiones y deslindando las responsabilidades correspondientes.

OBJETIVO DEL MANUAL.

Proporcionar la información necesaria a las unidades administrativas de la dirección de Atención Ciudadana para la correcta ejecución de las funciones y tareas, administrando eficientemente los recursos destinados. Además, proveer los lineamientos para la planeación operativa y la capacitación del personal requerida.



Manual de Organización De Atención Ciudadana

CODIGO	DGATC-MOR-01
Fecha de elaboración:	
No. de revisión:	
Fecha de revisión:	

FUNDAMENTACION LEGAL:

Con fundamento a lo dispuesto por los artículos 115 fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 158 – C y el inciso 1 fracción I del artículo 158- U de la Constitución Política del Estado de Coahuila de Zaragoza. Los artículos 24, 103 fracción I, incisos 1, 114, 176, 181, 182 y 183 del Código Municipal para el Estado de Coahuila de Zaragoza y lo establecido por los artículos 139 y 140 del Reglamento Interior de R. Ayuntamiento de Torreón, Coahuila Vigente, y demás relativos. Aseverando en todo momento que el presente Manual, no contraviene la Constitución General de la República, la particular del Estado, los tratados Internacionales vigentes en México, las leyes Federales y Estatales.

ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El manual de Organización aplica al personal de base, de confianza y sindicalizados asignados a la Dirección de Atención Ciudadana, del Municipio de Torreón, Coahuila.



Manual de Organización De Atención Ciudadana

CODIGO	DGATC-MOR-01
Fecha de elaboración:	
No. de revisión:	
Fecha de revisión:	

1. DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

Objetivo del Puesto:

Coordinar todas las funciones y acciones para el buen funcionamiento y desempeño eficiente de la Dirección de Atención Ciudadana a nombre del C. Presidente(a) Municipal, brindando el apoyo y seguimiento a las peticiones de los ciudadanos desde la recepción hasta su resolución final, controlando el flujo, identificando y canalizando al área correspondiente.

Descripción del Puesto:

Nombre del Puesto:	Dirección General de Atención Ciudadana.
Nombre de la Dependencia:	Oficina de la Primera Autoridad Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Primera Autoridad Municipal.
A quien supervisa:	Jefatura Administrativa, Jefatura del Call Center, Secretaria o Secretario Administrativa de Dirección y Asistente de Dirección.
Escolaridad	Profesionista.
Conocimientos	Técnicos, administrativos, ofimáticos, oportunidades estratégicas, normatividad pública, trabajo social y servicio social.
Habilidades	Liderazgo, saber delegar, habilidad para la construcción de equipos, saber comunicar, capacidad de resolución de problemas, resiliencia, habilidades técnicas, empatía y habilidades sociales, fluidez en la toma de decisiones, habilidades estratégicas, habilidad para gestionar los cambios, habilidad para reconocer y recompensar.



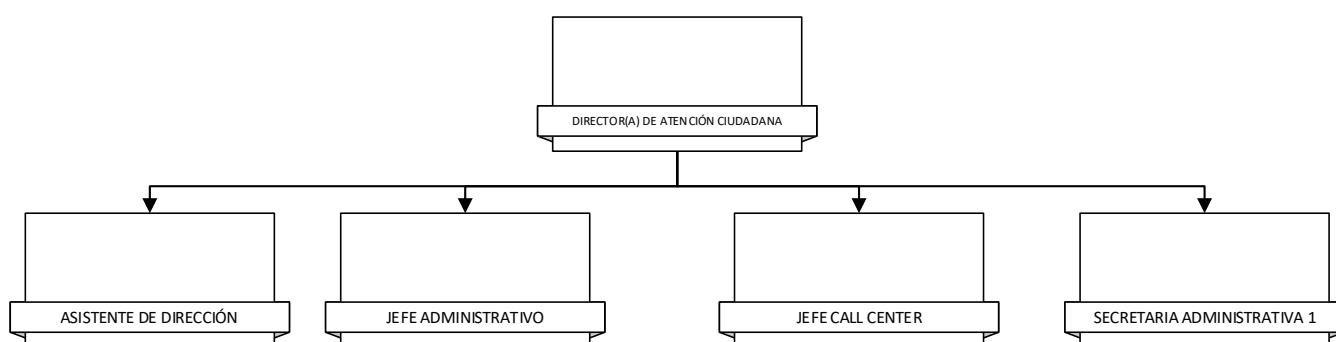
Manual de Organización De Atención Ciudadana

CODIGO	DGATC-MOR-01
Fecha de elaboración:	
No. de revisión:	
Fecha de revisión:	

Descripción de las Funciones del Puesto:

1. Coordinar la recepción, canalizar y dar seguimiento a las demandas ciudadanas presentadas por diversos medios la Primera Autoridad Municipal.
2. Implementar un sistema de gestión que permita vincular transversalmente la totalidad de peticiones ciudadanas hechas al Ayuntamiento, canalizarlas, asignar responsables, verificar el estatus que guarda la respuesta a las mismas y generar reportes estadísticos que permitan evaluar el desempeño de las propias dependencias y entidades municipales.
3. Establecer las políticas, bases, lineamientos y criterios técnicos y operativos que regulen el funcionamiento del procedimiento para la recepción, captación y atención de las peticiones ciudadanas.
4. Coadyuvar con el área competente en la coordinación de los eventos en los que asista la Primera Autoridad Municipal.
5. Dirigir los programas que implemente el Ayuntamiento en materia de atención a la ciudadanía.
6. Implementar y dirigir el sistema de atención ciudadana 073.
7. Las demás aplicables conforme al artículo 34, fracción VI del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Torreón, Coahuila de Zaragoza.
8. Comparecer ante la comisión de ediles correspondiente, cuando este sea requerido.

Organigrama:





Manual de Organización De Atención Ciudadana

CODIGO	DGATC-MOR-01
Fecha de elaboración:	
No. de revisión:	
Fecha de revisión:	

2. ASISTENTE DE DIRECCIÓN

Objetivo del Puesto:

Asistencia Dirección General del departamento realizando tareas de atención telefónica, atención al público, gestión, organización, coordinación, planificación y administración de Información para organizar la agenda.

Descripción del Puesto:

Nombre del Puesto	Asistente de la Dirección.
Nombre de la Dependencia	Oficina de la Primera Autoridad Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Dirección General de Atención Ciudadana.
Escolaridad	Educación media o técnica.
Conocimientos	Técnicos, administrativos, ofimáticos, oportunidades estratégicas, normatividad pública, trabajo social y servicio social.
Habilidades	Saber delegar, saber comunicar, capacidad de resolución de problemas, resiliencia, habilidades técnicas, empatía y habilidades sociales, fluidez en la toma de decisiones, habilidades estratégicas, habilidad para gestionar los cambios.

Descripción de las Funciones del Puesto

1. Control de Agenda de Dirección General del Departamento de Atención Ciudadana.
2. Atención telefónica y presencial en la Dirección de Atención Ciudadana.
3. Elaboración de oficios a petición de Dirección General
4. Control de Archivo de oficios de la dependencia de Atención Ciudadana.
5. Organización de viajes de mensajería para juntas, reuniones, entrega de oficios, circulares, avisos.



Manual de Organización De Atención Ciudadana

CODIGO	DGATC-MOR-01
Fecha de elaboración:	
No. de revisión:	
Fecha de revisión:	

3. SECRETARIO O SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Objetivo del Puesto:

Brindar apoyo logístico a la Dirección en las diversas actividades, facilitando el acceso a los materiales, personas e instancias que permitan la obtención de resultados ágiles y óptimos para la toma de decisiones.

Descripción del Puesto:

Nombre del Puesto	Secretaria o Secretario Administrativo.
Nombre de la Dependencia	Oficina de la Primera Autoridad Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Dirección General de Atención Ciudadana.
Escolaridad	Educación media o técnica.
Conocimientos	Técnicos, administrativos, ofimáticos, oportunidades estratégicas, normatividad pública, trabajo social y servicio social.
Habilidades	Saber comunicar, capacidad de resolución de problemas, resiliencia, habilidades técnicas, empatía y habilidades sociales, habilidades estratégicas, habilidad para gestionar los cambios.

Descripción de las Funciones del Puesto

1. Recibe, revisa, tramita y despacha correspondencia, remites responsables y da seguimiento al archivo.
2. Redacta y digita documentos diversos relacionados con la gestión.
3. Atención a las personas visitantes.
4. Toma y/o transcribir actas, tramita y da seguimiento a los acuerdos.



Manual de Organización De Atención Ciudadana

CODIGO	DGATC-MOR-01
Fecha de elaboración:	
No. de revisión:	
Fecha de revisión:	

4. JEFATURA ADMINISTRATIVA

Objetivo del Puesto:

Controla los procesos administrativos en una unidad sectorial, a fin de lograr la efectiva distribución y utilización de los recursos disponibles, asignándolos equitativamente y administrándolos para el eficiente funcionamiento de los servicios y la satisfacción de las necesidades de la dependencia.

Descripción del Puesto:

Nombre del Puesto	Jefatura Administrativa.
Nombre de la Dependencia	Atención Ciudadana.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Dirección General de Atención Ciudadanía.
A quien supervisa:	Mensajería, Subjefatura Administrativa, Coordinación Administrativa, Secretaria o Secretario Administrativo, Coordinación de Enlace con la ciudadanía, Auxiliar General de Módulo, Asistente Administrativo, Capturistas (2), Auxiliar Administrativo, Auxiliares Generales (4).
Escolaridad	Educación superior o técnica
Conocimientos	Técnicos, administrativos, ofimáticos, oportunidades estratégicas, normatividad pública, trabajo social y servicio social.
Habilidades	Liderazgo, habilidad para la construcción de equipos, saber comunicar, capacidad de resolución de problemas, resiliencia, habilidades técnicas, empatía y habilidades sociales, fluidez en la toma de decisiones, habilidades estratégicas, habilidad para gestionar los cambios, habilidad para reconocer y recompensar.

Descripción de Funciones de Puesto:

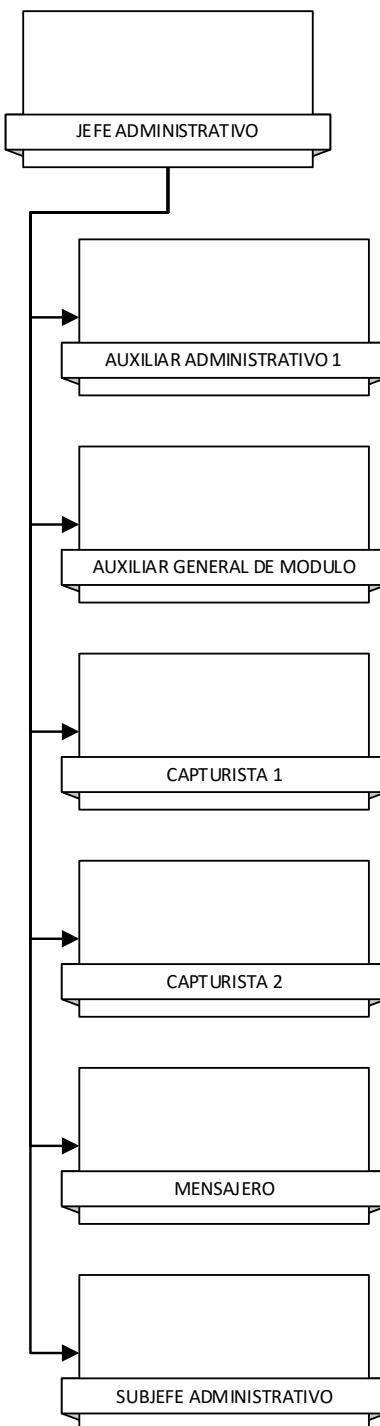
1. Asesora técnicamente a la dependencia en el área que le compete.
2. Establece los objetivos a lograr por la unidad y determina las acciones necesarias para alcanzarlas.
3. Supervisión y seguimiento de principio a fin en asuntos administrativos de la Dirección.
4. Mantener el sistema actualizado al día con status de avances.
5. Llevar a cabo acciones administrativas de oficina.
6. Supervisión y seguimiento de adquisiciones para la Dirección de Atención Ciudadana.



Manual de Organización De Atención Ciudadana

CODIGO	DGATC-MOR-01
Fecha de elaboración:	
No. de revisión:	
Fecha de revisión:	

Organigrama:





Manual de Organización De Atención Ciudadana

CODIGO	DGATC-MOR-01
Fecha de elaboración:	
No. de revisión:	
Fecha de revisión:	

5. MENSAJERÍA

Descripción del Puesto:

Nombre del Puesto	Mensajero o mensajera.
Nombre de la Dependencia	Atención Ciudadana.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Jefatura Administrativa.
Escolaridad	Educación media básica o técnica.
Conocimientos	Técnicos.
Habilidades	Capacidad de resolución de problemas, resiliencia, habilidades técnicas, conducir vehículo

Descripción de Funciones de Puesto:

1. Responsable de atender las peticiones de la dependencia que requieran su movilización fuera de la dirección en el vehículo designado para lo mismo.
2. Entrega de la documentación en tiempo y forma indicadas por Asistente de la Dirección de Atención Ciudadana
3. Brindar apoyo en la logística de las Actividades organizadas por el Departamento de Atención Ciudadana
4. Mantener en adecuadas condiciones el Vehículo asignado para las tareas anteriores.
5. Llevar un registro de Entregas y Servicios ofrecidos (fecha, lugar y hora) para cualquier consulta o aprobación.



Manual de Organización De Atención Ciudadana

CODIGO	DGATC-MOR-01
Fecha de elaboración:	
No. de revisión:	
Fecha de revisión:	

6. SUBJEFATURA ADMINISTRATIVA O JEFATURA ADMINISTRATIVA

Objetivo del Puesto:

Apoyo y control los procesos administrativos en una unidad sectorial, a fin de lograr la efectiva distribución y utilización de los recursos disponibles, asignándolos equitativamente y administrándolos para el eficiente funcionamiento de los servicios y la satisfacción de las necesidades de la dependencia.

Descripción del Puesto:

Nombre del Puesto	SubJefatura Administrativa
Nombre de la Dependencia	Atención Ciudadana.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Jefatura Administrativa de Atención Ciudadanía.
A quien supervisa:	Coordinación Administrativa, Secretario o Secretaria Administrativa, Coordinación de Enlace con la Ciudadanía, Auxiliar General de Módulo, Asistente Administrativo, Capturistas (2), Auxiliar Administrativo, Auxiliares Generales (4).
Escolaridad	Educación superior o técnica
Conocimientos	Técnicos, administrativos, ofimáticos, oportunidades estratégicas, normatividad pública, trabajo social y servicio social.
Habilidades	Liderazgo, habilidad para la construcción de equipos, saber comunicar, capacidad de resolución de problemas, resiliencia, habilidades técnicas, empatía y habilidades sociales, fluidez en la toma de decisiones, habilidades estratégicas, habilidad para gestionar los cambios, habilidad para reconocer y recompensar.

Descripción de Funciones de Puesto:

1. Asesora técnicamente a la dependencia en el área que le compete.
2. Supervisión y seguimiento de principio a fin en asuntos administrativos de la dirección.
3. Mantener el sistema actualizado al día con status de avances.
4. Llevar a cabo acciones administrativas de oficina.
5. Responsable como la persona designada como Enlace de transparencia y Programa Operativo Anual, entrega de actualizaciones y avances trimestrales.



Manual de Organización De Atención Ciudadana

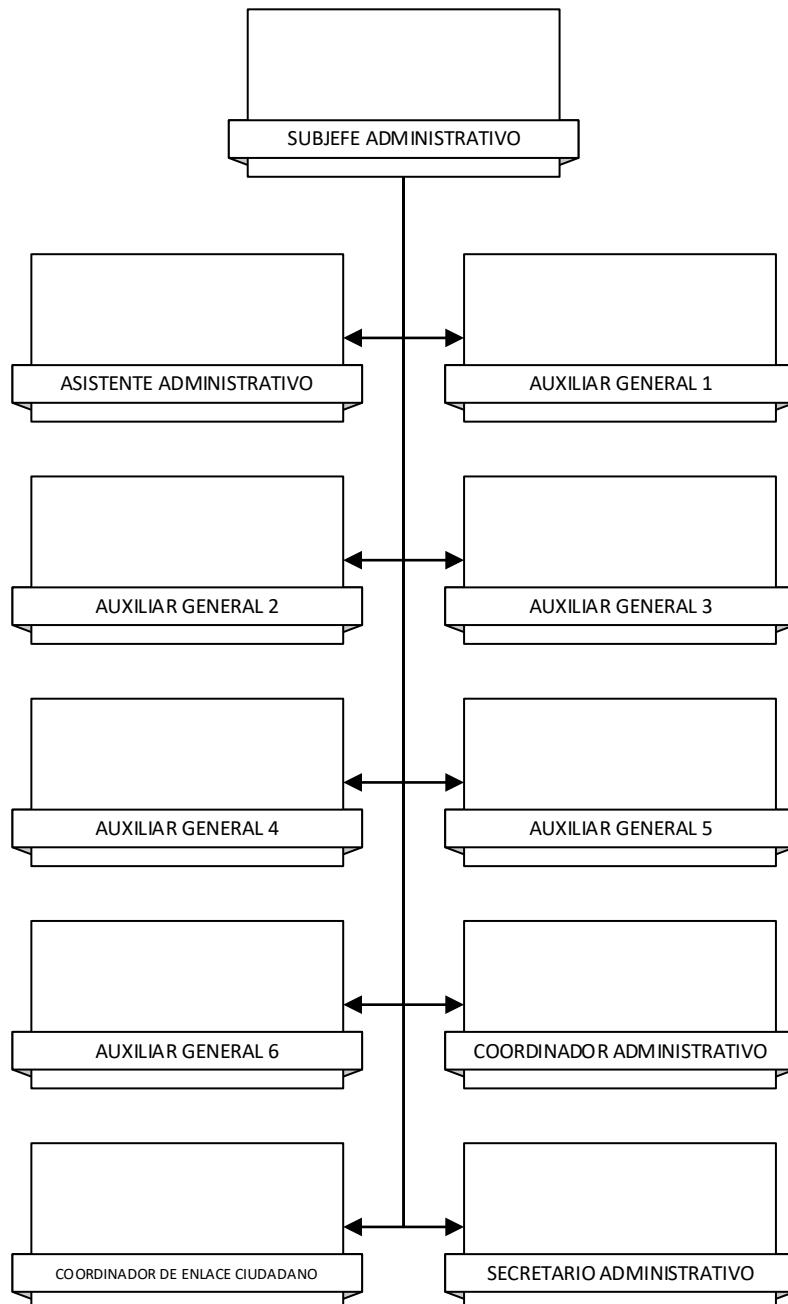
CODIGO **DGATC-MOR-01**

Fecha de elaboración:

No. de revisión:

Fecha de revisión:

Organigrama:





Manual de Organización De Atención Ciudadana

CODIGO	DGATC-MOR-01
Fecha de elaboración:	
No. de revisión:	
Fecha de revisión:	

7. AUXILIAR GENERAL DEL MÓDULO DE ATENCIÓN

Descripción del Puesto:

Nombre del Puesto	Auxiliar general de módulo de atención.
Nombre de la Dependencia	Oficina de la Primera Autoridad Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Jefatura administrativa.
Escolaridad	Educación media o técnica.
Conocimientos	Ofimáticos, oportunidades estratégicas, normatividad pública, trabajo social y servicio social.
Habilidades	Saber comunicar, capacidad de resolución de problemas, resiliencia, habilidades técnicas, empatía y habilidades sociales, fluidez en la toma de decisiones, habilidades estratégicas.

Descripción de Funciones de Puesto:

1. Servicio y Atención a la Ciudadanía, para poder tramitar y canalizar los apoyos correspondientes.
2. Brindar atención a la ciudadanía en la recepción de quejas y necesidades expuestas.
3. Orientadores y Orientadoras en Módulo de Atención, brindar la información necesaria para acercar a la ciudadanía a la dependencia correspondiente.



Manual de Organización De Atención Ciudadana

CODIGO	DGATC-MOR-01
Fecha de elaboración:	
No. de revisión:	
Fecha de revisión:	

8. AUXILIAR ADMINISTRATIVO

Descripción del Puesto:

Nombre del Puesto	Auxiliar Administrativo
Nombre de la Dependencia	Oficina de la Primera Autoridad Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Jefatura Administrativa
Escolaridad	Educación media y técnica
Conocimientos	Técnicos, administrativos, ofimáticos, oportunidades estratégicas y servicio social.
Habilidades	Saber comunicar, capacidad de resolución de problemas, resiliencia, habilidades técnicas, empatía y habilidades sociales.

Descripción de Funciones de Puesto:

1. Dar seguimiento y retroalimentación a la ciudadanía sobre las solicitudes enviadas.
2. Investigación, redacción y corrección de estilos de los contenidos materiales (reportes, manuales, hojas Informativas, entre otros).
3. Desarrollo de las estrategias para estar en comunicación con la ciudadanía.
4. Brindar soporte a la Jefatura Administrativa.



Manual de Organización De Atención Ciudadana

CODIGO	DGATC-MOR-01
Fecha de elaboración:	
No. de revisión:	
Fecha de revisión:	

9. CAPTURISTA

Descripción del Puesto:

Nombre del Puesto	Capturista de Call Center.
Nombre de la Dependencia	Oficina de la Primera Autoridad Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Jefatura Administrativa
Escolaridad	Educación media o técnica.
Conocimientos	Técnicos administrativos, ofimáticos, oportunidades, trabajo social y servicio social.
Habilidades	Saber comunicar, capacidad de resolución de problemas, resiliencia, habilidades técnicas, empatía y habilidades sociales.

Descripción de Funciones de Puesto:

1. Recepción de llamadas del Call center (centro de llamadas) en Módulo de Atención Ciudadana para su captura y canalización a las diferentes instancias.
2. Registro y entrega de reportes solicitados por la Jefatura del Call Center.
3. Auxiliar en las tareas del departamento de Call Center.



Manual de Organización De Atención Ciudadana

CODIGO	DGATC-MOR-01
Fecha de elaboración:	
No. de revisión:	
Fecha de revisión:	

10. COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

Descripción del Puesto:

Nombre del Puesto	Coordinación Administrativa.
Nombre de la Dependencia	Oficina de la Primera Autoridad Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Jefatura Administrativa.
Escolaridad	Media básica o Técnico.
Conocimientos	Técnicos, administrativos, ofimáticos, oportunidades estratégicas, normatividad pública, trabajo social y servicio social. Ministración, normatividad pública, computación, Office, trabajo social y servicio social.
Habilidades	Saber comunicar, capacidad de resolución de problemas, resiliencia, habilidades técnicas, empatía y habilidades sociales, habilidades estratégicas, habilidad para gestionar los cambios.

Descripción de Funciones de Puesto:

1. Investigación, redacción y corrección de estilos de los contenidos materiales (reportes, manuales, hojas Informativas, entre otros).
2. Apoyo en la utilización de recursos disponibles para el funcionamiento de los servicios y recursos humanos.
3. Llenado, seguimiento y archivo de bitácoras y adquisiciones de la dirección.
4. Dar soporte a la Jefatura Administrativa.



Manual de Organización De Atención Ciudadana

CODIGO	DGATC-MOR-01
Fecha de elaboración:	
No. de revisión:	
Fecha de revisión:	

11. SECRETARIO O SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Objetivo del Puesto:

Brindar apoyo logístico a la Coordinación Administrativa en las diversas actividades, facilitando el acceso a los materiales, personas e instancias que permitan la obtención de resultados ágiles y óptimos para la toma de decisiones.

Descripción del Puesto:

Nombre del Puesto	Secretario o Secretaria Administrativa
Nombre de la Dependencia	Oficina de la Primera Autoridad Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Jefatura Administrativa.
Escolaridad	Educación Media superior o técnica.
Conocimientos	Técnicos, normatividad pública, computación, Office, trabajo y servicio social.
Habilidades	Capacidad de relacionarse, trabajo bajo presión, planeación y organización, facilidad de palabra, creatividad, solución de problemas, administración del tiempo, orientación a resultados.

Descripción de las Funciones del Puesto

1. Recibe, revisa, tramita y despacha correspondencia, remite responsables y da seguimiento al archivo.
2. Redacta y digita documentos diversos relacionados con la gestión administrativa.
3. Atención a las personas visitantes.
4. Apoyo por indicación de Dirección General en actividades fuera de la oficina.
5. Captura.
6. Archivo.



Manual de Organización De Atención Ciudadana

CODIGO	DGATC-MOR-01
Fecha de elaboración:	
No. de revisión:	
Fecha de revisión:	

12. COORDINACIÓN DE ENLACE CON LA CIUDADANÍA.

Objetivo del puesto:

Brindar apoyo a la Dirección de Atención Ciudadana para una comunicación eficiente entre la ciudadanía, el Municipio, dependencias y entidades municipales.

Descripción del Puesto:

Nombre del Puesto	Coordinación de enlace con la ciudadanía.
Nombre de la Dependencia	Oficina de la Primera Autoridad Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Jefatura Administrativa
A quien supervisa:	Secretario o secretaria administrativa.
Escolaridad	Superior o técnica.
Conocimientos	Técnicos, administrativos, ofimáticos, oportunidades estratégicas, normatividad pública, trabajo social y servicio social.
Habilidades	Liderazgo, saber delegar, habilidad para la construcción de equipos, saber comunicar, capacidad de resolución de problemas, resiliencia, habilidades técnicas, empatía y habilidades sociales, fluidez en la toma de decisiones, habilidades estratégicas, habilidad para gestionar los cambios.

Descripción de Funciones de Puesto:

1. Atención a grupos organizados y colonias, recepción de sus peticiones y seguimiento hasta llegar a término.
2. Elaboración de reportes por dependencias de las solicitudes recibidas.
3. Coordinación con las personas asignadas como enlaces por cada dependencia, para la obtención de información detallada y seguimiento a los reportes.
4. Desarrollo de estrategias para mantener comunicación con la ciudadanía.
5. Apoyo por indicación de Dirección General en actividades fuera de la oficina.



Manual de Organización De Atención Ciudadana

CODIGO	DGATC-MOR-01
Fecha de elaboración:	
No. de revisión:	
Fecha de revisión:	

13. ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Objetivo del Puesto:

Brindar apoyo logístico a la coordinación administrativa en las diversas actividades, facilitando el acceso a los materiales, personas e instancias que permitan la obtención de resultados ágiles y óptimos para la toma de decisiones.

Descripción del Puesto:

Nombre del Puesto	ASISTENTE ADMINISTRATIVO.
Nombre de la Dependencia	Oficina de la Primera Autoridad Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Jefatura Administrativa.
Escolaridad	Educación Media superior o técnica.
Conocimientos	Técnicos, normatividad pública, computación, Office, trabajo y servicio social.
Habilidades	Capacidad de relacionarse, trabajo bajo presión, planeación y organización, facilidad de palabra, creatividad, solución de problemas, administración del tiempo, orientación a resultados.

Descripción de las Funciones del Puesto

1. Recibe, revisa, tramita y despacha correspondencia, remites responsables y da seguimiento al archivo.
2. Redacta y digita documentos diversos relacionados con la gestión administrativa.
3. Atención a las personas visitantes.
4. Apoyo por indicación de Dirección General en actividades fuera de la oficina.
5. Captura.
6. Archivo.



Manual de Organización De Atención Ciudadana

CODIGO	DGATC-MOR-01
Fecha de elaboración:	
No. de revisión:	
Fecha de revisión:	

14. AUXILIAR GENERAL

Descripción del Puesto:

Nombre del Puesto	Auxiliar General de Call Center.
Nombre de la Dependencia	Oficina de la Primera Autoridad Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Jefatura Administrativa
Escolaridad	Educación media o técnica.
Conocimientos	Técnicos administrativos, ofimáticos, oportunidades estratégicas, trabajo social y servicio social.
Habilidades	Saber comunicar, capacidad de resolución de problemas, resiliencia, habilidades técnicas, empatía y habilidades sociales, fluidez en la toma de decisiones.

Descripción de Funciones de Puesto:

1. Atención en módulo presencial para su captura y canalización a las diferentes instancias.
2. Registro y entrega de reportes solicitados por Jefatura Administrativa.
3. Auxiliar en las tareas del departamento de Atención Ciudadana.
4. Dar seguimiento y retroalimentación a la ciudadanía sobre las solicitudes enviadas.
5. Investigación, redacción y corrección de estilos de los contenidos materiales (reportes, manuales, hojas Informativas, entre otros)
6. Brindar soporte a Jefatura Administrativa.



Manual de Organización De Atención Ciudadana

CODIGO	DGATC-MOR-01
Fecha de elaboración:	
No. de revisión:	
Fecha de revisión:	

15 . JEFATURA CALL CENTER

Descripción del Puesto:

Nombre del Puesto	Jefatura de Call Center.
Nombre de la Dependencia	Oficina de la Primera Autoridad Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Dirección General de Atención Ciudadana.
A quien supervisa:	Coordinación de Call Center, Auxiliares Generales (5), Auxiliares Universal de Oficina, Profesionista y Coordinador de Redes.
Escolaridad	Educación superior o técnica.
Conocimientos	Técnicos, administrativos, ofimáticos, oportunidades estratégicas, normatividad pública, trabajo social y servicio social.
Habilidades	Liderazgo, saber delegar, habilidad para la construcción de equipos, saber comunicar, capacidad de resolución de problemas, resiliencia, habilidades técnicas, empatía y habilidades sociales, fluidez en la toma de decisiones, habilidades estratégicas, habilidad para gestionar los cambios.

Descripción de Funciones de Puesto:

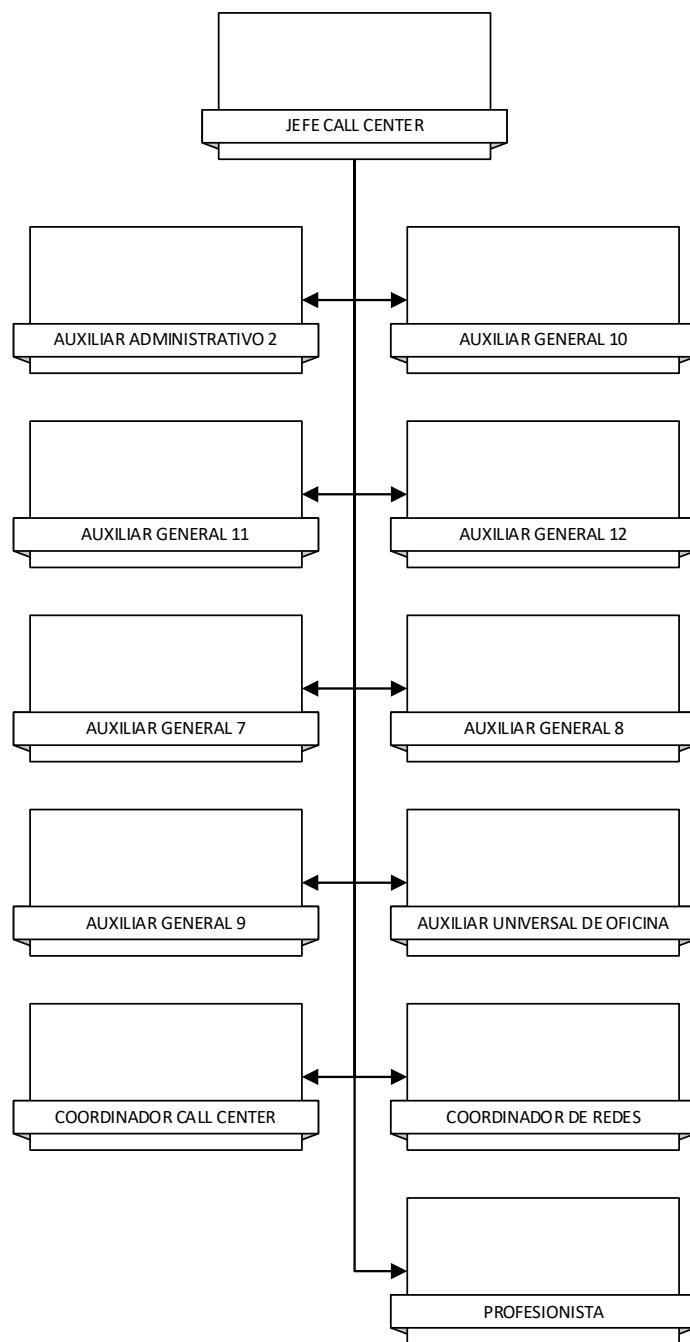
1. Supervisión de las quejas recibidas al número 073 de Atención Ciudadana y seguimiento de principio a fin.
2. Supervisión de quejas recibidas en la prensa (radio, televisión y periódicos), y seguimiento de principio a fin.
3. Supervisión y monitoreo de las redes sociales, y seguimiento de principio a fin.
4. Preparación de reportes mensuales de quejas, avances y soluciones.
5. Mantener el sistema de quejas de la Dirección actualizada al día con estatus de avances.
6. Elaboración de reportes por dependencias de las solicitudes recibidas al Call Center (centro de llamadas).
7. Coordinación con las personas asignadas como enlaces a la dependencia, para la obtención de información detallada y el seguimiento a los reportes.
8. Desarrollo de estrategias para estar en comunicación con la ciudadanía.



Manual de Organización De Atención Ciudadana

CODIGO	DGATC-MOR-01
Fecha de elaboración:	
No. de revisión:	
Fecha de revisión:	

Organigrama:





Manual de Organización De Atención Ciudadana

CODIGO	DGATC-MOR-01
Fecha de elaboración:	
No. de revisión:	
Fecha de revisión:	

16. COORDINACIÓN DE CALL CENTER

Objetivo del Puesto:

Brindar apoyo logístico a la jefatura de Call Center en las diversas actividades, facilitando el acceso a los materiales, personas e instancias que permitan la obtención de resultados ágiles y óptimos para la toma de decisiones.

Descripción del Puesto:

Nombre del Puesto	COORDINACIÓN DE CALL CENTER.
Nombre de la Dependencia	Oficina de la Primera Autoridad Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Jefatura de Call Center.
Escolaridad	Educación media o técnica.
Conocimientos	Técnicos, ofimáticos, oportunidades estratégicas, trabajo social y servicio social.
Habilidades	Saber comunicar, resiliencia, habilidades técnicas, empatía y habilidades sociales

Descripción de las Funciones del Puesto

1. Recibe, revisa, tramita y despacha correspondencia, remites responsables y da seguimiento al archivo.
2. Redacta y digita documentos diversos relacionados con la gestión.
3. Toma y/o transcribir actas, tramita y da seguimiento a los acuerdos.



Manual de Organización De Atención Ciudadana

CODIGO	DGATC-MOR-01
Fecha de elaboración:	
No. de revisión:	
Fecha de revisión:	

17. PROFESIONISTA

Descripción del Puesto:

Nombre del Puesto	Profesionista.
Nombre de la Dependencia	Oficina de la Primera Autoridad Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Jefatura Administrativa.
Escolaridad	Educación media o técnica.
Conocimientos	Técnicos administrativos, ofimáticos, oportunidades, trabajo social y servicio social.
Habilidades	Saber comunicar, capacidad de resolución de problemas, resiliencia, habilidades técnicas, empatía y habilidades sociales.

Descripción de Funciones de Puesto:

4. Recepción de llamadas del Call center (centro de llamadas) en Módulo de Atención Ciudadana para su captura y canalización a las diferentes instancias.
5. Registro y entrega de reportes solicitados por la Jefatura del Call Center.
6. Auxiliar en las tareas del departamento de Call Center.



Manual de Organización De Atención Ciudadana

CODIGO	DGATC-MOR-01
Fecha de elaboración:	
No. de revisión:	
Fecha de revisión:	

18. AUXILIAR UNIVERSAL DE OFICINA

Descripción del Puesto:

Nombre del Puesto	Auxiliar Universal de Oficina.
Nombre de la Dependencia	Oficina de la Primera Autoridad Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Jefatura de call center.
Escolaridad	Educación media o técnica
Conocimientos	Técnicos administrativos, ofimáticos, oportunidades estratégicas ,trabajo social y servicio social.
Habilidades	Saber comunicar, capacidad de resolución de problemas, resiliencia, habilidades técnicas, empatía y habilidades sociales, fluidez en la toma de decisiones.

Descripción de Funciones de Puesto:

1. Recepción de llamadas del Call center (centro de llamadas) en módulo de Atención Ciudadana para su captura y canalización a las diferentes instancias.
2. Registro y entrega de reportes solicitados por Jefatura del Call Center.
3. Auxiliar en las tareas del departamento de Call Center.



Manual de Organización De Atención Ciudadana

CODIGO	DGATC-MOR-01
Fecha de elaboración:	
No. de revisión:	
Fecha de revisión:	

19. COORDINACIÓN DE REDES

Objetivo del Puesto:

Coordinar, capturar y dar respuesta a solicitudes y quejas a través de redes sociales y medios electrónicos en la unidad de atención ciudadana para la eficiente y satisfactoria respuesta al ciudadano.

Descripción del Puesto:

Nombre del Puesto	COORDINACIÓN DE REDES.
Nombre de la Dependencia	Oficina de la Primera Autoridad Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Jefatura de Call Center.
Escolaridad	Educación superior o técnica.
Conocimientos	Técnicos, redes sociales ofimáticos, oportunidades estratégicas, normatividad pública, trabajo social y servicio social.
Habilidades	Saber comunicar, capacidad de resolución de problemas, resiliencia, habilidades técnicas, empatía y habilidades sociales, habilidades estratégicas, habilidad para gestionar los cambios.

Descripción de Funciones de Puesto:

1. Captura de reportes, seguimiento y retroalimentación a la ciudadanía sobre las solicitudes recibidas a través de redes sociales y medios electrónicos.
2. Brindar soporte a la Dirección de Atención Ciudadana con medios de difusión como radio y televisión.



Manual de Organización De Atención Ciudadana

CODIGO	DGATC-MOR-01
Fecha de elaboración:	
No. de revisión:	
Fecha de revisión:	

20. AUXILIAR GENERAL CALL CENTER

Descripción del Puesto:

Nombre del Puesto	Auxiliar General Call Center
Nombre de la Dependencia	Oficina de la Primera Autoridad Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Jefatura de call center.
Escolaridad	Educación media o técnica
Conocimientos	Técnicos administrativos, ofimáticos, oportunidades estratégicas ,trabajo social y servicio social.
Habilidades	Saber comunicar, capacidad de resolución de problemas, resiliencia, habilidades técnicas, empatía y habilidades sociales, fluidez en la toma de decisiones.

Descripción de Funciones de Puesto:

1. Recepción de llamadas del Call center (centro de llamadas) en módulo de Atención Ciudadana para su captura y canalización a las diferentes instancias.
2. Registro y entrega de reportes solicitados por la Jefatura de Call Center.
3. Auxiliar en las tareas del departamento de Call Center.

Si por exigencias de construcción gramatical, enumeración, orden u otra circunstancia, el texto de este documento emplea el género masculino, deberá interpretarse ello en sentido igualitario, de modo que prevalezca la equidad entre géneros.