



MANUAL DE ORGANIZACIÓN OFICINA DEL PRESIDENTE MUNICIPAL

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

INTRODUCCIÓN

Tiene usted en sus manos el documento que con el nombre de Manual de Organización (el “Manual”), documento que contiene la estructura completa de la Oficina del Presidente Municipal de Torreón, Coahuila.

Como en toda estructura, se establece una jerarquía de mandos y funciones. El presente documento es valioso puesto que en él, no sólo se conocen las funciones que por normatividad estatal y municipal tiene el mando principal de la estructura, esto es, la persona que desempeña el cargo de Presidente Municipal, sino también la denominación de los cargos de todos los servidores públicos que constituyen su equipo.

Se ha cuidado en formular una pirámide que en términos de Administración Pública se denomina organigrama. En tal sentido, el Manual ha sido elaborado con fundamento en la Constitución General de la República, que contiene las bases que regulan a nivel nacional el municipio libre; la Constitución Política del Estado de Coahuila; la Ley General de Responsabilidades Administrativas que regulan a las mismas en los tres niveles de gobierno; toda la Legislación Estatal que tiene vinculación con el funcionamiento de los Municipios, así como la normatividad reglamentaria vigente a la fecha. De ahí parte la relación detallada, la cual no tiene carácter enunciativo sino limitativo, de las facultades y obligaciones que cada servidor público tiene para el desempeño de su cargo dentro de la Administración 2018.

Como germen de una Ley de Servicio Profesional de Carrera, el que las funciones de cada puesto estén claramente anotadas, facilitan en su momento, no sólo la correcta evaluación de su desempeño, sino que permite aplicar con justicia, sanciones en el eventual caso de que se incurra en responsabilidades.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

MARCO JURÍDICO

- Constitución Política del Estado de Coahuila de Zaragoza
- Código Municipal para el Estado de Coahuila de Zaragoza
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Torreón, Coahuila de Zaragoza
- Ley General de responsabilidades Administrativas
- Ley de entrega-Recepción del Estado y Municipios de Coahuila de Zaragoza
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información
- Ley de Acceso a la Información Pública para el Estado de Coahuila de Zaragoza
- Ley de Sistema de Seguridad Pública del Estado de Coahuila de Zaragoza
- Ley de Procedimiento Administrativo para el Estado de Coahuila de Zaragoza
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios para el Estado de Coahuila de Zaragoza
- Código Municipal para el Estado de Coahuila de Zaragoza
- Código Financiero para los Municipios de Coahuila de Zaragoza
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Torreón, Coahuila de Zaragoza
- Reglamento Interior del R. Ayuntamiento de Torreón Coahuila de Zaragoza
- Reglamento Municipal de Transparencia
- Reglamento Interior de la Tesorería Municipal del Ayuntamiento de Torreón
- Reglamento Interior de la Dirección General de Seguridad Pública y protección Ciudadana del Municipio de Torreón, Coahuila de Zaragoza

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Misión:

Elevar la calidad de vida de los habitantes del Municipio de Torreón a través de un gobierno honesto, transparente, incluyente y eficaz; trabajando en EQUIPO con la ciudadanía.

Visión:

Ser un gobierno municipal modelo en el entorno global que responda directamente a las necesidades de la ciudadanía a través de políticas públicas objetivas, eficientes y con un enfoque de equidad para todos sus habitantes.

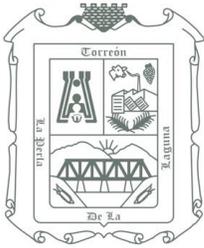
Valores:

Honestidad, Transparencia, Inclusión, Equidad, Eficacia, Participación, Legalidad y Justicia.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA OFICINA DEL PRESIDENTE MUNICIPAL

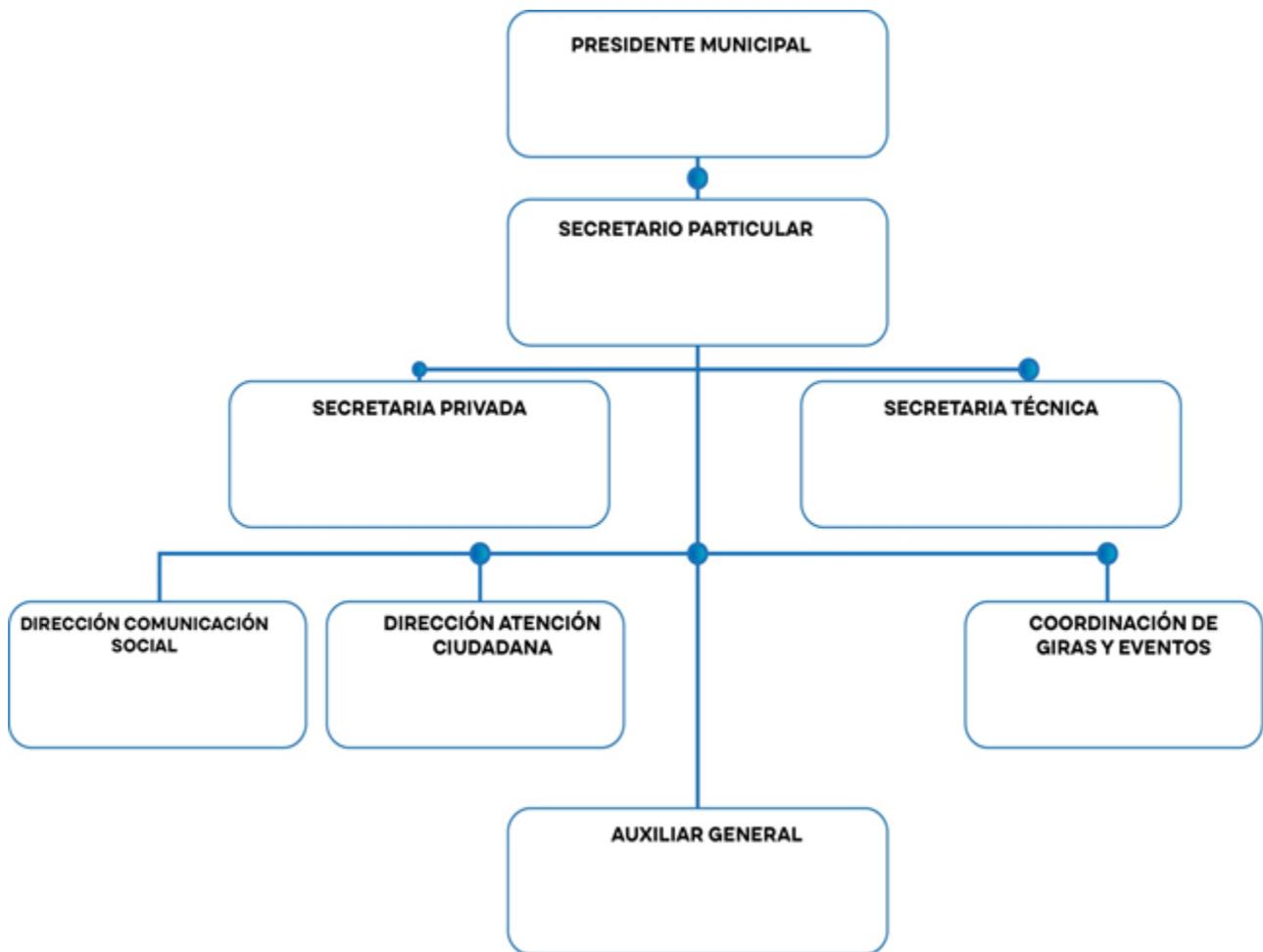
NIVEL		No. DE PLAZAS		
		S	C	H
PM	Presidente Municipal		1	
SPA	Secretario(a) Particular		1	
SPR	Secretario(a) Privado(a)		1	
ST	Secretario(a) Técnico(a)		1	
COD	Coordinador(a) de Giras y Eventos		1	
AU	Auxiliar General de Despacho Alcalde	1	8	



**Manual de Organización
Oficina del Presidente
Municipal**

No. de Registro:
Fecha de Elaboración: Enero 2019
No. de Revisión: 1
Fecha de Revisión: Diciembre 2020

ORGANIGRAMA GENERAL DE LA OFICINA DEL PRESIDENTE MUNICIPAL



	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN PRESIDENTE MUNICIPAL

Objetivo del Puesto:

Representar al Republicano Ayuntamiento y responsable directo de la Administración Pública Municipal en los términos de la Constitución Política del Estado de Coahuila de Zaragoza, Código Municipal para el Estado de Coahuila de Zaragoza, Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Torreón y las demás disposiciones jurídicas aplicables.

Descripción del puesto:

Nombre del Puesto:	Presidente Municipal.
Nombre de la Dependencia:	Presidencia Municipal.
Area de Adscripción:	Presidencia Municipal.
A Quien Reporta:	Cabildo.
A Quien Supervisa	Secretario(a) Particular.
	Secretario(a) Privado(a).
	Secretario(a) Técnico(a).
	Coordinador(a) de Giras y Eventos.
	Dirección de Atención Ciudadana.
	Dirección de Comunicación Social.
	Administración Municipal, organismos autónomos y organismos descentralizados.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

Especificaciones del puesto:

Escolaridad:	No aplica por ser puesto de elección popular.
Conocimientos:	No aplica por ser puesto de elección popular.
Habilidades:	No aplica por ser puesto de elección popular.

Funciones:

- Ser el conducto para presentar ante el Congreso del Estado, iniciativas de Ley en materia municipal.
- Cumplir y hacer cumplir, en el Municipio, las leyes, el Bando de Policía y Gobierno, los Reglamentos y demás disposiciones legales aplicables del orden Municipal, Estatal y Federal.
- Vigilar el cumplimiento del Plan Municipal de Desarrollo y los programas operativos anuales, que correspondan a su periodo constitucional.
- Armonizar el funcionamiento de los distintos órganos de Gobierno Municipal.
- Ser el conducto, para la buena marcha de las relaciones entre el Ayuntamiento y los poderes públicos del Estado, La Federación y demás Ayuntamientos; así como coadyuvar con las autoridades federales y estatales, en el ejercicio de sus funciones, cuando éstas así lo soliciten.
- Representar al Ayuntamiento en la celebración de actos y contratos previamente aprobados por el cabildo y, en su caso, autorizados por el Congreso del Estado.
- Representar al Ayuntamiento, en todos los actos oficiales; estando facultado para delegar esta representación a los munícipes, en función de las Comisiones que éstos presidan o de las que formen parte.
- Otorgar, previo acuerdo de Cabildo, autorizaciones, concesiones, licencias y permisos, en los términos que establezcan las leyes y reglamentos correspondientes.
- Residir en la cabecera municipal, durante el lapso de su periodo constitucional y solicitar autorización del R. Ayuntamiento, para ausentarse del Municipio por no más de 15 días.
- Dirigir, coordinar, organizar, supervisar y evaluar la Administración Pública Municipal en la totalidad de sus órganos centralizados, desconcentrados, descentralizados y entidades paramunicipales.
- Rendir, en el mes de Diciembre, en Sesión Pública y Solemne, el informe anual sobre el estado que guarda la Administración Pública Municipal.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

- Integrar la información que requiera el Ayuntamiento, para el ejercicio de sus competencias, en materia de Desarrollo Urbano y Obras Públicas.
- Asegurar y vigilar la eficacia y eficiencia de los servicios públicos municipales.
- Disponer de los elementos de la Policía Preventiva Municipal, para la conservación del orden y la paz pública; con las salvedades que establece la Constitución General de la República y la Particular del Estado.
- Mandar publicar en la Gaceta Oficial del Municipio o en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado, el Presupuesto de Egresos.
- Practicar visitas a la Tesorería Municipal y demás oficinas, que tengan a su cargo el manejo de fondos y valores, informando de su resultado al Cabildo y aprobar, en unión del Contralor, los Estados Financieros mensuales.
- Vigilar que la recaudación, las contribuciones y demás ingresos propios del Municipio, se obtengan conforme a las Leyes y Reglamentos aplicables.
- Supervisar la administración, registro, control, uso, mantenimiento y conservación del patrimonio municipal.
- Vigilar que el gasto público Municipal, se realice conforme al Presupuesto de Egresos aprobados por el Ayuntamiento.
- Integrar la información que requiere el Ayuntamiento, para el ejercicio de sus facultades y competencias, en materia de desarrollo económico y social.
- Ejecutar las acciones y medidas que determinen el Ayuntamiento, en materia de desarrollo económico y social.
- Promover la educación cívica y la celebración de ceremonias públicas, conforme al Calendario Cívico Oficial.
- Promover actividades culturales y artísticas, así como fomentarlas entre la población en general.
- Al inicio de su mandato, integrar una agenda comunitaria municipal, que identifique analice y evalúe los temas y problemas del desarrollo comunitario. Para ello se deberá dar seguimiento a lo dispuesto en el Reglamento de Participación Ciudadana para el Municipio de Torreón, Coahuila. En el mes de enero de cada año, deberá revisar y actualizar dicha agenda; en el proceso, se deberá buscar una participación ciudadana activa.
- Convocar a plebiscito municipal, en los términos del Reglamento de Participación Ciudadana para el Municipio de Torreón.
- Encargarse, para los efectos de la Administración Pública Municipal, de coordinar y vincular a los consejos de participación ciudadana u otros órganos de naturaleza similar, previstos en los diversos ordenamientos de

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

carácter municipal; a las asociaciones u organizaciones sociales no

gubernamentales o, cualquier otro grupo de la comunidad que forme parte de éstos; con la entidad o dependencia pública municipal competente, para lograr una mayor funcionalidad de la relación entre gobierno y comunidad. Proponer al Republicano Ayuntamiento la creación, fusión, escisión o supresión de juntas, comités, comisiones, consejos y cualquier otro ente similar, proponiendo su integración, funciones y atribuciones.

- Las demás que la señalen los reglamentos y otras disposiciones jurídicas aplicables.
- Las demás aplicables conforme al artículo 18 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Torreón.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN DE SECRETARIO(A) PARTICULAR

Objetivo del Puesto:

Organizar, supervisar y llevar la agenda del C. Presidente Municipal en atención a sus giras de trabajo y audiencias, así como coordinar las acciones administrativas del área de Secretaría Particular.

Descripción del Puesto:

Nombre del Puesto:	Secretario(a) Particular.
Nombre de la Dependencia:	Oficina del Presidente Municipal.
Área de Adscripción:	Oficina del Presidente Municipal.
A quien Reporta:	Presidente Municipal.
A quien Supervisa:	Secretario(a) Privada. Secretario(a) Técnico(a). Coordinador(a) de Giras y Eventos. Auxiliares generales.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

Especificaciones del Puesto:

Escolaridad:	Profesionista.
Conocimientos:	Administración, manejo de personal, computación, administración pública y relaciones humanas y reglamentos de los tres niveles de gobierno.
Habilidades:	Responsable, discreto, asertivo, honesto, ético, dinamismo, buena presentación, trato amable, facilidad de palabra, iniciativa, responsabilidad, puntualidad, honestidad.

Funciones:

- Someter al acuerdo del Presidente Municipal, las diversas solicitudes de audiencia que deben ser atendidas por éste.
- Coordinar la atención de la correspondencia, para firma del Presidente Municipal, que envíen los titulares de las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal, Estatal y Federal y, llevar el seguimiento de la misma, hasta su resolución.
- Revisar la agenda y acordar la asistencia con el C. Presidente Municipal.
- Atender a los Ciudadanos y servidores públicos que soliciten audiencia con el Presidente Municipal.
- Realizar diariamente el reporte de la agenda y seguimiento correspondiente a las llamadas recibidas, así como las visitas por parte de los ciudadanos, instituciones, dependencias internas y externas, para su acuerdo con el Presidente Municipal.
- Los demás aplicables conforme al artículo 34 fracción I del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Torreón.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN DE SECRETARIO(A) PRIVADO(A)

Objetivo del Puesto:

Asistir de manera eficiente y efectiva al C. Presidente Municipal. Organizar y llevar la agenda del C. Presidente Municipal en atención a sus giras de trabajo y audiencias de manera conjunta con el Secretario Particular.

Descripción del Puesto:

Nombre del Puesto:	Secretario(a) Privado(a).
Nombre de la Dependencia:	Oficina del Presidente Municipal.
Area de Adscripción:	Oficina del Presidente Municipal.
A quien Reporta:	Presidente Municipal. Secretario(a) Particular.
A quien Supervisa:	Auxiliares generales de la oficina del C. Presidente Municipal.

Especificaciones del Puesto:

Escolaridad:	Profesionista.
Conocimientos:	Administración pública municipal, legislación municipal vigente, relaciones humanas y computación.
Habilidades:	Respeto, trabajo en equipo, amabilidad, compañerismo, compromiso, discreción, computación, organización, calidez humana y liderazgo.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

Funciones:

- Acordar en conjunto con el Secretario Particular la agenda pública y privada del Presidente Municipal.
- Coordinar el traslado del Presidente Municipal a los eventos oficiales.
- Acordar con la coordinación de giras la agenda del día del C. Presidente Municipal y programar salidas.
- Realizar las diligencias personales que le sean encomendadas por el C. Presidente Municipal.
- Auxiliar al Presidente Municipal en los viajes de trabajos o eventos fuera del Municipio.
- Comisionar a diversos eventos en conjunto con el Secretario Particular a Regidores, Regidoras, Síndicos, Síndicas y Directores y Directoras Generales en representación del C. Presidente Municipal.
- Las demás aplicables conforme al artículo 34 fracción II del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Torreón.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN DE SECRETARIO(A) TÉCNICO(A)

Objetivo del Puesto:

Supervisar la cuestión jurídica, legal y técnica que compete al C. Presidente Municipal y fungir como enlace de transparencia y del Programa Operativo Anual de las Oficinas del Presidente Municipal.

Descripción del Puesto:

Nombre del Puesto:	Secretario(a) Técnico(a).
Nombre de la Dependencia:	Oficina del Presidente Municipal.
Área de Adscripción:	Oficina del Presidente Municipal.
A quien Reporta:	Presidente Municipal. Secretario(a) Particular.
A quien Supervisa:	Auxiliares generales de la oficina del C. Presidente Municipal.

Especificaciones del Puesto:

Escolaridad:	Profesionista.
Conocimientos:	Administración pública municipal, legislación internacional, federal, estatal y municipal vigente, Relaciones humanas y computación.
Habilidades:	Respeto, trabajo en equipo, amabilidad, relaciones públicas, compromiso, discreción, organización.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

Funciones:

- Integrar información para realizar análisis socio-políticos del Municipio y proponer estrategias para integrar una agenda política.
- Brindar asistencia técnica y de información a la Agenda de trabajo y audiencias del Presidente Municipal.
- Dar seguimiento y conocer las sesiones con las diferentes entidades en las que participan el Presidente Municipal, con el objeto de proporcionar soporte técnico del mismo.
- Llevar el control de los acuerdos que el Presidente Municipal realice en las reuniones de trabajo a las que asista mediante minutas, así como dar seguimiento a los mismos.
- Integrar y validar los diversos informes de actividades de Presidencia Municipal, que le sean encomendados por el Presidente Municipal, así como vigilar que se realicen con oportunidad y se encuentren validados por las Unidades Administrativas adscritas a la misma.
- Canalizar a los enlaces de las dependencias y entidades municipales las acciones necesarias para la atención de las demandas ciudadanas presentadas al Presidente Municipal.
- Revisar cuestiones jurídicas tales como convenios, requerimientos, entre otros, con las que tenga relación el C. Presidente Municipal.
- Fungir como enlace de Transparencia de las oficinas del Presidente Municipal.
- Fungir como enlace de Presupuesto Operativo Anual de las oficinas del Presidente Municipal.
- Fungir como enlace de Auditoría Superior del Estado y de la Auditoría Superior de la Federación de las oficinas del Presidente Municipal.
- Brindar asistencia jurídica al Presidente Municipal.
- Las demás aplicables conforme al artículo 34 fracción III del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Torreón.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN DE COORDINADOR(A) DE GIRAS Y EVENTOS

Objetivo del Puesto:

Organizar, coordinar y dirigir las visitas, eventos y audiencias públicas a las que corresponda atender el C. Presidente Municipal así como revisar que todo lo necesario se encuentre en el lugar y fecha adecuada.

Descripción del Puesto:

Nombre del Puesto:	Coordinador(a) de Giras y Eventos.
Nombre de la Dependencia:	Oficina del Presidente Municipal.
Área de Adscripción:	Oficina del Presidente Municipal.
A quien Reporta:	Presidente Municipal. Secretario(a) Particular.
A quien Supervisa:	No aplica.

Especificaciones del Puesto:

Escolaridad:	Profesionista.
Conocimientos:	Organización de eventos, logística, planeación, trabajo de campo.
Habilidades:	Puntualidad, responsabilidad, confiabilidad, respeto, tolerancia, honestidad, trabajo en equipo, iniciativa.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

Funciones:

- Coordinar y supervisar los eventos y giras de trabajo del Presidente Municipal.
- Realizar recorridos previos de los lugares, para los eventos y giras de trabajo del Presidente Municipal, determinando el orden del día, presídium, ubicación del presídium, colocación de escenarios, maquinaria, corte de listón e imagen.
- Corroborar previamente la información del orden del día y presídium que son entregados al Presidente Municipal por escrito previo y durante el evento.
- Organizar actos protocolarios y eventos públicos así como brindar la anfitrionía y coordinar la logística.
- Crear la vinculación social y la vinculación interinstitucional en los ámbitos Municipal, Estatal, Nacional e Internacional.
- Elaborar de tarjetas informativas correspondientes a efemérides.
- Las demás aplicables conforme al artículo 34 fracción IV del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Torreón.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN DE AUXILIAR GENERAL

Objetivo del Puesto:

Área encargada de asistir al Presidente Municipal, Secretario(a) Particular, Secretario(a) Privado(a) y Secretario(a) Técnico(a) en las labores que en general realicen.

Descripción del Puesto:

Nombre del Puesto:	Auxiliar General de Despacho del Alcalde.
Nombre de la Dependencia:	Oficina del Presidente Municipal.
Área de Adscripción:	Oficina del Presidente Municipal.
A quien Reporta:	Secretario(a) Particular, Secretario(a) Privado(a), Secretario(a) Técnico(a).
A quien Supervisa:	No aplica.

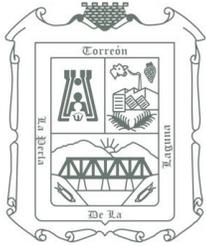
Especificaciones del Puesto:

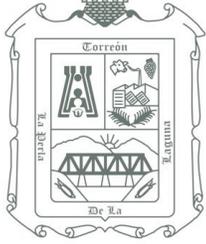
Escolaridad:	No aplica.
Conocimientos:	Conocimientos de computación.
Habilidades:	Puntualidad, responsabilidad, confiabilidad, respeto, tolerancia, honestidad, trabajo en equipo, discreción, iniciativa.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

Funciones:

- Auxiliar a Secretario(a) Particular, Secretario(a) Privado(a) y Secretario(a) Técnico(a) en las labores que en general realicen tales como:
 - Recibir llamadas telefónicas y canalizarlas al área correspondiente;
 - Tomar dictado y transcribirlo;
 - Recibir correspondencia;
 - Abrir, controlar y archivar expedientes;
 - Asistir como auxiliar en reuniones;
 - Atender cuando se requiera, a ciudadanos y ciudadanas en las solicitudes y gestorías que se reciban en el Despacho del Alcalde;
 - Prestar servicios secretariales;
 - Realizar labores de recepción;
 - Elaborar informe periódico de solicitud de citas;
 - Verificar inventario de papelería y artículos de limpieza;
 - Realizar servicios de mensajería;
 - Repartir correspondencia a dependencias y áreas que correspondan.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

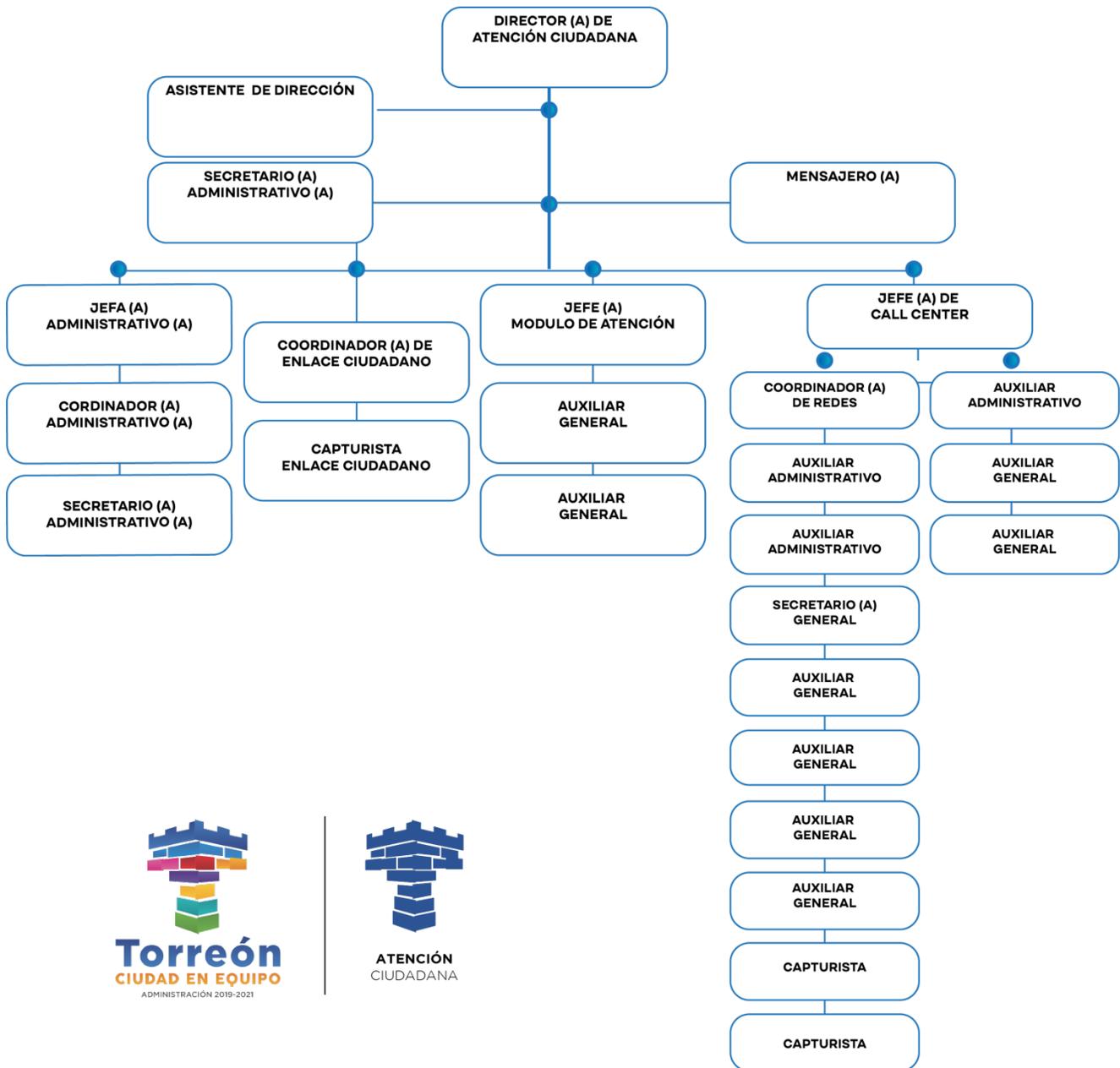
	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

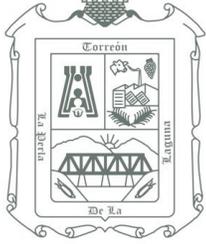
Estructura Orgánica de la Dirección de Atención Ciudadana

Clave		No. de Plazas	
		B	C
D	Director(a) de Atención Ciudadana		1
AU	Asistente de la Dirección		1
AU	Secretario(a) administrativo(a)	1	
AU	Mensajero(a)		1
JA	Jefe(a) administrativo		1
AU	Asistente administrativo de Jefe(a) administrativo(a)		1
AU	Secretaria Administrativa de Jefe(a) administrativo(a)	1	
CDEC	Coordinación de Enlace Ciudadano		1
AU	Capturista de Enlace Ciudadano	1	
JMA	Jefe(a) de Módulo de Atención		1
AU	Auxiliar general de Módulo de Atención	1	1
CDCLL	Jefe(a) de Call Center		1
SCC	Secretario(a) de Call Center	1	
CR	Coordinador(a) de redes		1
AU	Auxiliar administrativo de Call Center		2
AU	Capturista de Call Center	2	
AU	Auxiliar general matutino de Call Center	3	1
AU	Auxiliar administrativo vespertino de Call Center		1
AU	Auxiliar general vespertino de Call Center	1	1

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

ORGANIGRAMA GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA



	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN DEL DIRECTOR(A) 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 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

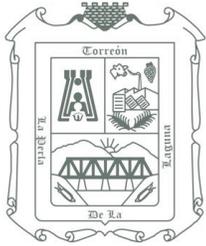
Nombre del Puesto:	Director(a) de Atención Ciudadana
Nombre de la Dependencia:	Oficina del Presidente Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Presidente Municipal.
A quien supervisa:	Jefes de área, asistente, secretarios, mensajeros, coordinadores, auxiliares y capturistas.

Especificaciones del Puesto

Escolaridad	Educación básica, media superior y/o superior.
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 técnica, empatía y habilidades sociales, fluidez en la toma de decisiones, habilidades estratégicas, habilidad para gestionar los cambios, habilidad para reconocer y recompensar.

Descripción de las Funciones del Puesto

- Coordinar la recepción, canalizar y dar seguimiento a las demandas ciudadanas presentadas por diversos medios al Presidente Municipal.
- 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.
- Establecer las políticas, bases, lineamientos y criterios técnicos y operativos que regulen el funcionamiento del procedimiento para la recepción, captación

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

y atención de las peticiones ciudadanas.

- Coadyuvar con el área competente en la coordinación de los eventos en los que asista el Presidente Municipal.
- Dirigir los programas que implemente el Ayuntamiento en materia de atención a la ciudadanía.
- Implementar y dirigir el sistema de atención ciudadana 073.
- Las demás aplicables conforme al artículo 34, fracción VI del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Torreón, Coahuila de Zaragoza.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN DEL ASISTENTE DE LA DIRECCIÓN

Objetivo del Puesto:

Asistencia al Director(a) del departamento realizando tareas de atención telefónica, atención al público, gestión, organización, coordinación, planificación y administración de Información para organizar la agenda.

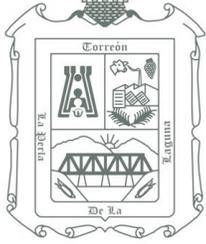
Nombre del Puesto	<i>Asistente de la Dirección</i>
Nombre de la Dependencia	Oficina del Presidente Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Director(a) de Atención Ciudadana.

Especificaciones del puesto:

Escolaridad	Educación básica, media superior y/o superior.
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

- Control de Agenda del Director(a) del Departamento de Atención Ciudadana.
- Elaboración de oficios a petición del Director(a).
- Control de Archivo de oficios de la dependencia de Atención Ciudadana.
- Organización de viajes del Mensajero para juntas, reuniones, entrega de oficios, circulares, avisos.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN DE LA 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.

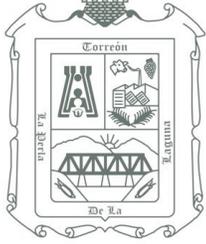
Nombre del Puesto	Secretaría Administrativa
Nombre de la Dependencia	Oficina del Presidente Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Director(a) de Atención Ciudadana.

Especificaciones del puesto:

Escolaridad	Educación básica, media superior y/o superior.
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, habilidades estratégicas, habilidad para gestionar los cambios.

Descripción de las Funciones del Puesto

- Recibe, revisa, tramita y despacha correspondencia, remite responsables y da seguimiento al archivo.
- Redacta y digita documentos diversos relacionados con la gestión.
- Atención a los visitantes.
- Toma y/o transcribe actas, tramita y da seguimiento a los acuerdos.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN DEL MENSAJERO(A)

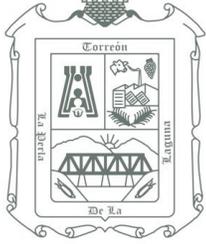
Nombre del Puesto	<i>Mensajero(a)</i>
Nombre de la Dependencia	Atención Ciudadana.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Director(a) de Atención Ciudadanía.

Especificaciones del Puesto:

Escolaridad	Educación básica, media superior y/o superior.
Conocimientos	Técnicos, ofimáticos, trabajo social y servicio social.
Habilidades	Capacidad de resolución de problemas, resiliencia, habilidades técnicas, empatía y habilidades sociales.

Descripción de Funciones de Puesto:

<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de atender las peticiones de la dependencia que requieran su movilización fuera de la dirección en el vehículo designado para el mismo. • Entrega de la documentación en tiempo y forma indicadas por el Director(a) y Coordinadores del Módulo de Atención Ciudadana. • Brindar apoyo en la logística de las Actividades organizadas por el Departamento de Atención Ciudadana • Mantener en adecuadas condiciones el Vehículo asignado para las tareas anteriores. • Llevar un registro de Entregas y Servicios ofrecidos (fecha, lugar y hora) para cualquier consulta o aprobación.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN DE JEFE(A) ADMINISTRATIVO(A)

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.

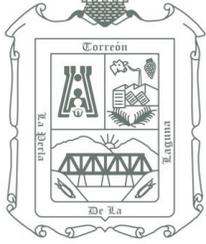
Nombre del Puesto	<i>Jefe(a) administrativo</i>
Nombre de la Dependencia	Atención Ciudadana.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Director(a) de Atención Ciudadanía.
A quien supervisa:	Asistente administrativo, auxiliar general y secretaria administrativa.

Especificaciones del Puesto:

Escolaridad	Educación básica, media superior y/o superior.
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.

Descripción de Funciones de Puesto:

- Asesora técnicamente a la dependencia en el área que le compete.
- Establece los objetivos a lograr por la unidad y determina las acciones necesarias para alcanzarlas.
- Supervisión y seguimiento de principio a fin en asuntos administrativos de la dirección.
- Mantener el sistema actualizado al día con status de avances.
- Llevar a cabo acciones administrativas de oficina.
- Supervisión y seguimiento de adquisiciones para la la Dirección de Atención Ciudadana.
- Responsable como Enlace de transparencia y Programa Operativo Anual, entrega de actualizaciones y avances trimestrales.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN DEL ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE JEFE(A) ADMINISTRATIVO(A)

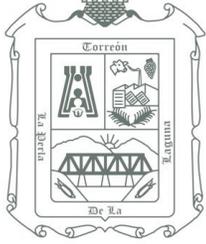
Nombre del Puesto	<i>Asistente Administrativo</i>
Nombre de la Dependencia	Oficina del Presidente Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Directora de Atención Ciudadana, Jefe Administrativo.
A quien supervisa:	N/A.

Especificaciones de Puesto:

Escolaridad	Educación básica, media superior y/o superior.
Conocimientos	Técnicos, administrativos, ofimáticos, oportunidades estratégicas, normatividad pública, trabajo social y servicio social. ministración, normatividad pública, computación, Office, trabajo social y servicio social.
Habilidades	Liderazgo, saber delegar, 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:

<ul style="list-style-type: none"> • Investigación, redacción y corrección de estilos de los contenidos materiales (reportes, manuales, hojas Informativas, entre otros). • Apoyo en utilización de recursos disponibles para el funcionamiento de Iso servicios y recurso humano. • Llenado, seguimiento y archivo de bitacoras y adquisiciones de la dirección. • Dar soporte al Jefe Administrativo.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN DE SECRETARIO(A) ADMINISTRATIVO(A) DE JEFE(A) ADMINISTRATIVO(A)

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.

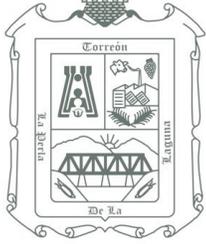
Nombre del Puesto	Secretaria Administrativa
Nombre de la Dependencia	Oficina del Presidente Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Director(a) de Atención Ciudadana, Jefe Administrativo.

Especificaciones del puesto:

Escolaridad	Preparatoria, técnica y/o superior
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

<ul style="list-style-type: none"> • Recibe, revisa, tramita y despacha correspondencia, remite responsables y da seguimiento al archivo. • Redacta y digita documentos diversos relacionados con la gestión. • Atención a los visitantes. • Captura. • Archivo.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN DEL COORDINADOR(A) DE ENLACE CIUDADANO

Objetivo del puesto:

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

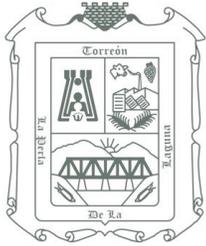
Nombre del Puesto	<i>Coordinador de enlace ciudadano</i>
Nombre de la Dependencia	Oficina del Presidente Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Director(a) de Atención Ciudadana.
A quien supervisa:	Secretaria administrativa.

Especificaciones del puesto:

Escolaridad	Educación básica, media superior y/o superior.
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:

- Preparación de reportes mensuales, quejas, avances y soluciones.
- Atención a grupos organizados y colonias, recepción de sus peticiones y seguimiento hasta llegar a término.
- Elaboración de reportes por dependencias de las solicitudes recibidas.
- Coordinación con los enlaces asignados por cada dependencia, para la obtención de información detallada y seguimiento a los reportes.
- Desarrollo de estrategias para mantener comunicación con la ciudadanía.
- Apoyo por indicación del Director(a) en actividades fuera de la oficina.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN DE CAPTURISTA DE ENLACE CIUDADANO

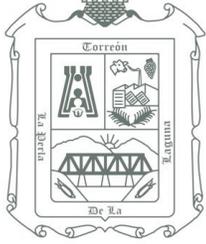
Nombre del Puesto	<i>Capturista de Enlace Ciudadano</i>
Nombre de la Dependencia	Oficina del Presidente Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Director(a) de Atención Ciudadana, Coordinador(a) de Enlace Ciudadano.

Especificaciones del Puesto:

Escolaridad	Educación básica, media superior y/o superior.
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, fluidez en la toma de decisiones, habilidades estratégicas.

Descripción de Funciones de Puesto:

<ul style="list-style-type: none"> • Servicio y Atención a la Ciudadanía, para poder tramitar y canalizar los apoyos correspondientes • Brindar Atención al ciudadano en la recepción de quejas y necesidades expuestas. • Orientadores en Módulo d Atención, brindar la información necesaria para acercar al ciudadano a la dependencia correspondiente. • Apoyo en brigadas ciudadanas.
--

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN DE JEFE(A) DE MÓDULO DE ATENCIÓN

Nombre del Puesto	<i>Jefe de módulo de atención</i>
Nombre de la Dependencia	Oficina del Presidente Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Director(a) de Atención Ciudadana.
A quien supervisa:	Auxiliares generales.

Especificaciones del puesto:

Escolaridad	Educación básica, media superior y/o superior.
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:

<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión de las mesas de atención ciudadana en oficinas de presidencia. • Proporcionar asesoría legal. • Canalización por escrito, a las dependencias estatales o federales, según sea el caso. • Canalización por medio de un escrito las dependencias de peticiones ciudadanas. • Coordinación de módulo de atención. • Elaboración de reportes mensuales y entrega a Director(a) de Atención Ciudadana. • Cuando sea requerido, apoyo al Director(a) en alguna actividad fuera de la oficina.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN DEL AUXILIAR GENERAL DEL MÓDULO DE ATENCIÓN

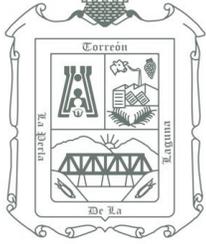
Nombre del Puesto	<i>Auxiliar general de módulo de atención</i>
Nombre de la Dependencia	Oficina del Presidente Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Director(a) de Atención Ciudadana, Jefe de Módulo de Atención.

Especificaciones del Puesto:

Escolaridad	Educación básica, media superior y/o superior.
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, fluidez en la toma de decisiones, habilidades estratégicas.

Descripción de Funciones de Puesto:

<ul style="list-style-type: none"> • Servicio y Atención a la Ciudadanía, para poder tramitar y canalizar los apoyos correspondientes • Brindar Atención al ciudadano en la recepción de quejas y necesidades expuestas. • Orientadores en Módulo d Atención, brindar la información necesaria para acercar al ciudadano a la dependencia correspondiente.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN DEL JEFE(A) DE CALL CENTER

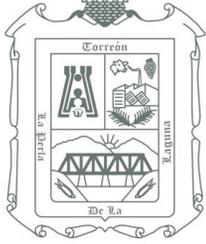
Nombre del Puesto	<i>Jefe(a) de Call Center</i>
Nombre de la Dependencia	Oficina del Presidente Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Director(a) de Atención Ciudadana.
A quien supervisa:	Asistentes, auxiliares, capturistas.

Especificaciones del Puesto:

Escolaridad	Educación básica, media superior y/o superior.
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:

<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión de las quejas recibidas al número 073 de Atención Ciudadana y seguimiento de principio a fin. • Supervisión de quejas recibidas en la prensa (radio, televisión y periódicos), y seguimiento de principio a fin. • Supervisión y monitoreo de las redes sociales, y seguimiento de principio a fin. • Preparación de reportes mensuales de quejas, avances y soluciones. • Mantener el sistema de quejas de la Dirección actualizada al día con estatus de avances. • Elaboración de reportes por dependencias de las solicitudes recibidas al Call Center (centro de llamadas). • Coordinación con los enlaces asignados a la dependencia, para la obtención de información detallada y el seguimiento a los reportes. • Desarrollo de estrategias para estar en comunicación con la ciudadanía.
--

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN DEL SECRETARIO(A) DE CALL CENTER

Objetivo del Puesto:

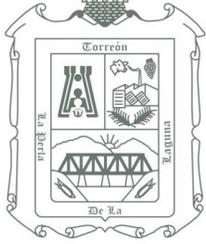
Brindar apoyo logístico a la dirección en las diversas actividades, facilitando el acceso a los materiales, personas e instancias que permitan la obtención de resultados ágiles y óptimos para la toma de decisiones.

Nombre del Puesto	Secretario(a) de Call Center
Nombre de la Dependencia	Oficina del Presidente Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Director(a) de Atención Ciudadana, Jefe(a) de Call Center.

Especificaciones del puesto:

Escolaridad	Educación básica, media superior y/o superior.
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, habilidades estratégicas, habilidad para gestionar los cambios.

Descripción de las Funciones del Puesto
<ul style="list-style-type: none"> • Recibe, revisa, tramita y despacha correspondencia, remite responsables y da seguimiento al archivo. • Redacta y digita documentos diversos relacionados con la gestión. • Atención a los visitantes. • Toma y/o transcribe actas, tramita y da seguimiento a los acuerdos.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN DE COORDINADOR(A) 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 respuest al ciudadano.

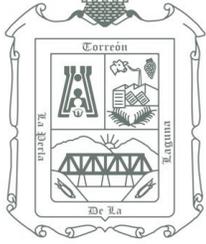
Nombre del Puesto	<i>Coordinador(a) de redes</i>
Nombre de la Dependencia	Oficina del Presidente Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Director(a) de Atención Ciudadana, Jefe (a) de call center.

Especificaciones de Puesto:

Escolaridad	Educación básica, media superior y/o superior.
Conocimientos	Técnicos, administrativos, ofimáticos, oportunidades estratégicas, normatividad pública, trabajo social y servicio social.
Habilidades	Habilidad para la construcción de equipos, 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:

<ul style="list-style-type: none"> • Dar seguimiento y retroalimentación a los ciudadanos sobre las solicitudes recibidas a través de redes sociales y medios electrónicos. • Brindar soporte a Dirección de Atención Ciudadana con medios de difusión como radio y televisión.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN DEL AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE CALL CENTER

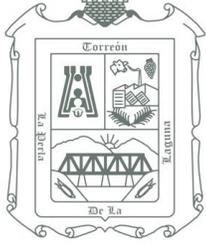
Nombre del Puesto	<i>Auxiliar Administrativo de Call Center</i>
Nombre de la Dependencia	Oficina del Presidente Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Director(a) de Atención Ciudadana, Jefe(a) de call center.

Especificaciones de Puesto:

Escolaridad	Educación básica, media superior y/o superior.
Conocimientos	Técnicos, administrativos, ofimáticos, oportunidades estratégicas, normatividad pública, trabajo social y servicio social.
Habilidades	Liderazgo. 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:

<ul style="list-style-type: none"> • Dar seguimiento y retroalimentación a los ciudadanos sobre las solicitudes enviadas. • Investigación, redacción y corrección de estilos de los contenidos materiales (reportes, manuales, hojas Informativas, entre otros). • Desarrollo de las estrategias para estar en comunicación con la ciudadanía. • Brindar soporte a Jefe(a) del Call Center (centro de llamadas).
--

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN DE CAPTURISTA DE CALL CENTER

Nombre del Puesto	<i>Capturista de Call Center</i>
Nombre de la Dependencia	Oficina del Presidente Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Director(a) de Atención Ciudadana, Jefe(a) de call center.

Especificaciones del Puesto:

Escolaridad	Educación básica, media superior y/o superior.
Conocimientos	Técnicos, administrativos, ofimáticos, oportunidades estratégicas, normatividad pública, trabajo social y servicio social.
Habilidades	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:

<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de llamadas del Call center (centro de llamadas) en Módulo de Atención Ciudadana para su captura y canalización a las diferentes instancias. • Registro y entrega de reportes solicitados por Jefe(a) del Call Center. • Auxiliar en las tareas del departamento de Call Center.
--

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN DEL AUXILIAR GENERAL DE CALL CENTER

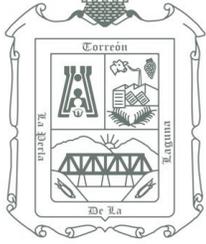
Nombre del Puesto	<i>Auxiliar General de Call Center</i>
Nombre de la Dependencia	Oficina del Presidente Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Director(a) de Atención Ciudadana, Jefe(a) de call center.

Especificaciones del Puesto:

Escolaridad	Educación básica, media superior y/o superior.
Conocimientos	Técnicos, administrativos, ofimáticos, oportunidades estratégicas, normatividad pública, trabajo social y servicio social.
Habilidades	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:

<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de llamadas del Call center (centro de llamadas) en módulo de Atención Ciudadana para su captura y canalización a las diferentes instancias. • Registro y entrega de reportes solicitados por Jefe(a) del Call Center. • Auxiliar en las tareas del departamento de Call Center.
--

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN DE AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE CALL CENTER

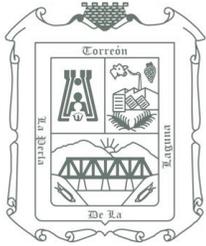
Nombre del Puesto	<i>Auxiliar administrativo(a) de módulo de atención</i>
Nombre de la Dependencia	Oficina del Presidente Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
A quien reporta:	Director(a) de Atención Ciudadana, Jefe de Call Center.

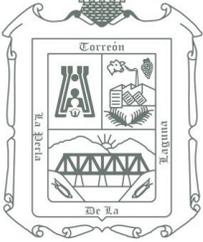
Especificaciones del Puesto:

Escolaridad	Educación básica, media superior y/o superior.
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, fluidez en la toma de decisiones, habilidades estratégicas.

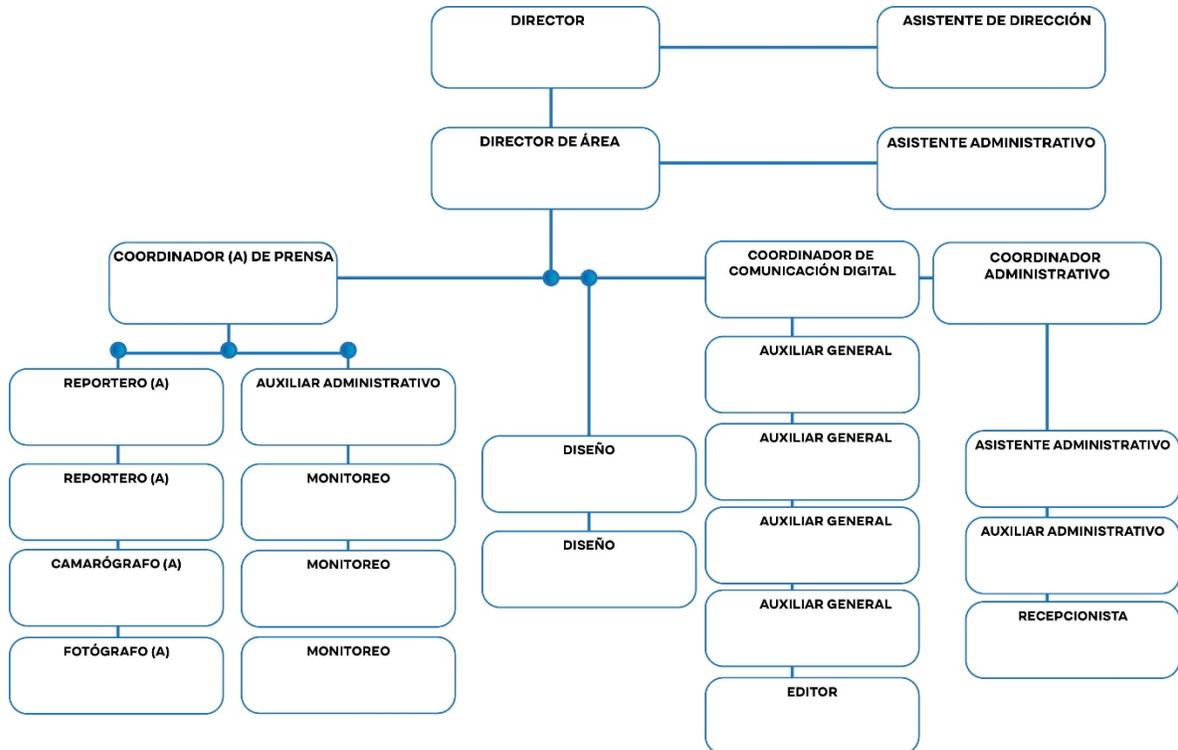
Descripción de Funciones de Puesto:

<ul style="list-style-type: none"> • Servicio y Atención a la Ciudadanía, para poder tramitar y canalizar los apoyos correspondientes • Brindar Atención al ciudadano en la recepción de quejas y necesidades expuestas. • Orientadores en Módulo d Atención, brindar la información necesaria para acercar al ciudadano a la dependencia correspondiente.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

ORGANIGRAMA GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL



	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

ESTRUCTURA ORGÁNICA COMUNICACIÓN SOCIAL

NIVEL		No. DE PLAZAS	
		B	C
DG	Director de Comunicación Social e Imagen		1
DA	Director de Área Comunicación Social e Imagen		1
CG	Coordinador(a) Administrativo		1
AD	Asistente de Dirección		1
AD	Asistente Administrativo	1	1
AU	Auxiliar Administrativo		2
DG	Diseñador(a) Grafico(a)	1	1
CP	Coordinador(a) de Prensa		1
CC	Coordinador de Comunicación Digital		1
R	Reportero(a)		2
E	Editor		1
AU	Fotógrafo(a)		1
AU	Camarógrafo(a)		1
MO	Monitoreo	3	
AU	Auxiliar General	2	2
RP	Recepcionista	1	

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN DEL DIRECTOR GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL E IMAGEN

Objetivo del Puesto:

Establecer e implementar las estrategias de comunicación e imagen del Presidente Municipal y la administración que encabeza, utilizando los recursos propios y a través de los distintos medios masivos de comunicación, así como el marketing directo.

Descripción del Puesto:

Nombre del Puesto:	Director de Comunicación Social e Imagen.
Nombre de la Dependencia:	Oficina del Presidente Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Comunicación Social e Imagen.
A quien Reporta:	Presidente Municipal.
A quien Supervisa:	Director de Área de Comunicación Social e Imagen.

Especificaciones del Puesto:

Escolaridad:	Profesionista.
Conocimientos:	Conocimientos en la rama de política, comunicación y publicidad, comunicación social, relaciones públicas, marketing político y administración pública.
Habilidades:	Liderazgo, toma de decisiones, comunicación, orientación a resultados, compromiso, negociación, facilidad de palabra, persuasión y manejo de conflictos.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

Funciones:

- Proponer la contratación de espacios en los medios de comunicación, para la promoción de la imagen y actividades del Ayuntamiento.
- Coordinar, con las áreas competentes, la emisión de boletines y comunicados de prensa, en los que se fiej la posición institucional del Municipio, respecto a los temas de interés público.
- Planear y diseñar las estrategias de comunicación social que construyan mensajes de las acciones del Ayuntamiento que transparenten su ejercicio público.
- Coordinar la política en materia de desarrollo informativo que difunda las acciones del Ayuntamiento.
- Diseñar campañas masivas de comunicación con los objetivos, metas y acciones que realizan cada una de las dependencias y entidades que conforman el Ayuntamiento.
- Coordinar las estrategias de difusión a través de procesos y canales de comunicación alternativos para dar a conocer las acciones y servicios del Ayuntamiento a la comunidad.
- Administrar el Manual de Identidad Visual.
- Las demás aplicables conforme al artículo 34 fracción VII del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Torreón.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN ASISTENTE DE DIRECCIÓN

Objetivo del Puesto:

Asistencia al Director de Comunicación Social para proveer de Información y organización de agenda.

Nombre del Puesto:	Asistente de Dirección.
Nombre de la Dependencia:	Oficina del Presidente Municipal.
Area de Adscripción:	Dirección de Comunicación Social.
A quien reporta:	Director de Comunicación Social.
A quien supervisa:	No aplica.

Especificaciones de puesto:

Escolaridad:	Profesionista.
Conocimientos:	Administración, Manejo de Office, Trabajo Social y Servicios Sociales.
Habilidades:	Capacidad de relacionarse, Trabajo bajo presión, planeación y organización, Facilidad de Palabra, Creatividad, organización, responsabilidad, comunicación.

Descripción de Funciones de Puesto:

- Control de Agenda del Director de Departamento de Comunicación Social.
- Elaboración de Oficios a petición del Director.
- Control de Archivo de Oficios de la Dependencia de Comunicación Social.
- Asistir a Juntas que le sean solicitadas por el Director, levantando las respectivas minutas.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN DEL DIRECTOR DE AREA DE COMUNICACIÓN SOCIAL E IMAGEN

Objetivo del Puesto:

Establecer e implementar las estrategias de comunicación internas e imagen de las diferentes Direcciones del Ayuntamiento Municipal.

Descripción del Puesto:

Nombre del Puesto:	Director de Comunicación Social e Imagen.
Nombre de la Dependencia:	Oficina del Presidente Municipal.
Area de Adscripción:	Dirección de Comunicación Social e Imagen.
A quien Reporta:	Director de Comunicación Social e Imagen.
A quien Supervisa:	Asistente Administrativo de Director de Área
	Diseñadores.
	Coordinador Administrativo.
	Coordinador de Prensa.
	Coordinador de Comunicación Digital

Especificaciones del Puesto:

Escolaridad:	Profesionista.
Conocimientos:	Conocimientos en la rama de política, comunicación y publicidad, comunicación social, relaciones públicas, marketing político y administración pública.
Habilidades:	Liderazgo, toma de decisiones, comunicación, orientación a resultados, compromiso, negociación, facilidad de palabra, persuasión y manejo de conflictos.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

Funciones:

- Tener una relación y comunicación directa y permanente con las diferentes Direcciones del Ayuntamiento para efectos de los mensajes que se emitan a la comunidad.
- Mantener vigente la imagen de las Direcciones, así como los programas en los medios de Comunicación.
- Diseñar y planear estrategias de comunicación social e imagen con las diferentes Direcciones del Ayuntamiento.
- Diseñar los mensajes políticos y de acercamiento a la ciudadanía que comunicarán las estrategias de gobierno.
- Atender las peticiones informativas de los medios de comunicación en relación con las actividades de las Direcciones del Ayuntamiento.
- Diseñar políticas de relaciones públicas con los medios de comunicación.
- Autorizar la información que se difunde en los medios de comunicación
- Proyectar y difundir los programas y las acciones de las diferentes Direcciones del Ayuntamiento.
- Planear campañas de publicidad e imagen de las principales acciones y programas de gobierno.
- Establecer e implementar estrategias de marketing político y directo entre la ciudadanía para dar a conocer los programas y acciones de las diferentes Direcciones del Ayuntamiento.
- Mantener contacto directo con las Áreas de Servicios Generales, Adquisiciones, Informática y Tesorería
- Dar seguimiento a la planeación de las campañas de marketing político que se realizan en las diversas áreas del Ayuntamiento.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE DIRECTOR DE ÁREA

Objetivo del Puesto:

Asistir en las labores del área de publicidad e imagen en el seguimiento de las campañas del municipio.

Descripción del puesto:

Nombre del Puesto:	Asistente Administrativo de Director de Área
Nombre de la Dependencia:	Oficina del Presidente.
Área de Adscripción:	Dirección de Comunicación Social e Imagen.
A quien Reporta:	Director de Área de Comunicación Social.
A quien supervisa:	No aplica.

Especificaciones del Puesto:

Escolaridad:	Profesionista.
Conocimientos:	Administración y administración pública, Manejo de Office.
Habilidades:	Trabajo en equipo, organización, responsabilidad, comunicación, iniciativa, observación y análisis. Capacidad de relacionarse, Trabajo bajo presión, planeación y organización, Facilidad de Palabra.

Funciones:

- Control y archivo de las campañas que realiza la Dirección de Comunicación Social e Imagen y que se publican en los diferentes medios de comunicación.
- Control y archivo de las inserciones y desplegados que se publican en los medios de comunicación impresos.
- Análisis y revisión de medios impresos y virtuales de campañas políticas y gubernamentales.
- Recopilación de información para alimentar la página del Ayuntamiento de Torreón y de los Micrositio del Ayuntamiento.
- Enlace de Transparencia, encargada de generar y alimentar la información de la Dirección en la página de Transparencia y la Plataforma Nacional.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

- Enlace de Calidad, Implementación de la ISO.
- Encargada de alimentar el Micrositio de Comunicación Social e Imagen.
- Encargada de Inventario del Departamento.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN COORDINADOR DE COMUNICACIÓN DIGITAL

Objetivo del Puesto:

Creación, Supervisión Modificación y Control de Redes Sociales de las diferentes Direcciones del Ayuntamiento.

Descripción del puesto:

Nombre del Puesto:	Coordinador de Comunicación Digital
Nombre de la Dependencia:	Oficina del Presidente.
Área de Adscripción:	Dirección de Comunicación Social e Imagen.
A quien Reporta:	Director de Área de Comunicación Social.
A quien supervisa:	Auxiliar General de Comunicación Digital

Especificaciones del Puesto:

Escolaridad:	Profesionista.
Conocimientos:	Administración y administración pública, Manejo de Office, Facebook, Twitter e Instagram
Habilidades:	Trabajo en equipo, organización, responsabilidad, comunicación, iniciativa, observación y análisis. Capacidad de relacionarse, Trabajo bajo presión, planeación y organización, Facilidad de Palabra.

Funciones:

- Crear, Coordinar y Administrar las redes sociales del Ayuntamiento
- Supervisión de contenido de publicaciones en redes sociales.
- Monitorizar las acciones en este ámbito, comprobando si se están cumpliendo los objetivos previstos.
- Conocimiento exhaustivo del social media y sus diversos recursos y herramientas.
- Definir campañas para llevar acabo en las redes sociales
- Ser la persona de contacto de otros departamentos para coordinar y controlar el uso de estos medios según la estrategia definida.
- Creación de contenido através de diversas estrategias
- Alcance e impacto de publicaciones en redes sociales

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN DE AUXILIAR GENERAL DE COMUNICACIÓN DIGITAL

Nombre del Puesto:	Auxiliar General de Comunicación Digital (Redes)
Nombre de la Dependencia:	Oficina del Presidente Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Comunicación Social e Imagen.
A quien reporta:	Coordinador de Comunicación Digital
A quien supervisa:	No aplica.

Especificaciones del Puesto:

Escolaridad:	Preparatoria, técnico y Profesionista.
Conocimientos:	Administración, Computación Trabajo Social, Servicio Social y Office.
Habilidades:	Trabajo bajo presión, planeación y organización, Facilidad de Palabra, Creatividad, Solución de Problemas, Facilidad manejo de internet y redes sociales, conocimiento exhaustivo del social media y sus diversos recursos y herramientas

Funciones:

- Asistente del Coordinador de Comunicación Digital.
- Apoyo y Supervisión en redes sociales del Ayuntamiento
- Mantener una relación fluida con el Coordinador de Comunicación Digital, ayudándole a planificar su trabajo, dándole las indicaciones pertinentes y manteniéndole al día de todas las novedades.
- Generar propuestas de estrategias para informar o dar a conocer el trabajo de la administración municipal.
- Crear contenido creativo para Redes Sociales.
- Gestionar Campañas.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN DE EDITOR(A)

Objetivo del Puesto:

Elaborar productos multimedia (audio) para la distribución en las redes sociales y medios informativos.

Descripción del Puesto:

Nombre del Puesto:	Editor(a)
Nombre de la Dependencia:	Oficina del Presidente.
Área de Adscripción:	Dirección de Comunicación Social e Imagen.
A quien Reporta:	Coordinador de Comunicación Digital
A quien supervisa:	No aplica.

Especificaciones del Puesto:

Escolaridad:	Profesionista.
Conocimientos:	
Habilidades:	Creatividad, trabajo bajo presión, trabajo en equipo, manejo de cámaras de fotografía y video.

Funciones:

- Producción y supervisión operativa del programa de Radio.
- Recopilación de material audio.
- Edición, Producción y Post-Producción de material de audio para medios de comunicación y redes sociales..

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN DEL COORDINADOR ADMINISTRATIVO DE COMUNICACIÓN SOCIAL E IMAGEN

Objetivo del Puesto:

Coordinar la planeación, diseño, producción y revisión de las campañas publicitarias que realice el gobierno municipal de sus diferentes dependencias, a través de los distintos medios de comunicación masiva, directa y de sus propios medios, así como supervisar la publicidad y contratación de medios y las tareas administrativas del departamento.

Descripción del Puesto:

Nombre del Puesto:	Coordinador Administrativo de Comunicación Social e Imagen.
Nombre de la Dependencia:	Oficina del Presidente Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Comunicación Social e Imagen.
A quien Reporta:	Director de Área de Comunicación Social e Imagen.
A quien Supervisa:	Asistente Administrativo. Auxiliar Administrativo.

Especificaciones del Puesto:

Escolaridad:	Profesionista.
Conocimientos:	Comunicación y marketing político, comunicación social, publicidad, diseño, e-marketing (redes sociales, community manager) relaciones públicas, administración y administración pública.
Habilidades:	Trabajo en equipo, solución de problemas, comunicación, tolerancia al estrés, liderazgo, negociación, persuasión, paciencia, manejo de conflictos, iniciativa, toma de decisiones, planeación y Organización.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

Funciones:

- Generar relaciones públicas con los medios de comunicación.
- Solicitud, revisión y seguimiento de los contratos de publicidad, en su definición de montos, inversiones, periodicidad.
- Administrar el presupuesto de la Dirección.
- Manejar el presupuesto publicitario en término de pautas en medios de comunicación.
- Seleccionar medios y pautas
- Coordinar la planeación, diseño, producción y evaluación de las campañas publicitarias que realice el gobierno municipal de sus diferentes dependencias.
- Coadyuvar en la imagen institucional, tanto al interior como exterior.
- Coordinar la elaboración de los diseños para los diferentes canales de difusión que sean creado para difundir las actividades de está administración, como son: página web, canal de videos por internet, periódico, volantes, entre otros.
- Mantener contacto directo con los distintos proveedores.
- Proveer de la información y publicaciones al web master de la página de Internet, supervisando y revisando de manera conjunta los contenidos y diseño
- Mantener contacto directo con las distintas áreas de la administración como recursos humanos.
- Dar seguimiento a las campañas de marketing político que se realizan en las diversas áreas de la administración municipal.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE COORDINADOR ADMINISTRATIVO

Objetivo del Puesto:

Llevar un orden y control de contratos, partidas presupuestales y convenios.

Descripción del Puesto:

Nombre del Puesto:	Asistente Administrativo de Coordinador Administrativo
Nombre de la Dependencia:	Oficina del Presidente Municipal.
Area de Adscripción:	Dirección de Comunicación Social e Imagen.
A quien Reporta:	Coordinador Administrativo de Comunicación Social e Imagen
A quien Supervisa:	No aplica.

Especificaciones del Puesto

Escolaridad:	Técnico, Comercial o Profesionista.
Conocimientos:	Administración y Contabilidad,
Habilidades:	Trabajo bajo presión, tolerancia al estrés, trabajo en equipo, comunicación, paciencia, responsabilidad, puntualidad y negociación.

Funciones:

- Recabar papelería por la elaboración de contratos, dar seguimiento a las facturas para los pagos de medios de comunicación.
- Elaboración de oficios.
- Integración de expedientes administrativos de los medios de comunicación.
- Seguimiento a la designación de partidas presupuestales para contratos diversos.
- Seguimiento a pago de proveedores, supervisión y revisión.
- Revisión y supervisión del sustento de evidencias, partidas presupuestales de contratos y convenios.
- Solicitud y requisición de artículos para la oficina, materiales y necesidades diversas de departamento como equipamiento.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

- Revisar y dar seguimiento a los contratos de los medios de comunicación y otros prestadores de servicios.
- Recabar papelería para la elaboración de contratos, dar seguimiento a las facturas para los pagos de los medios de comunicación.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE COORDINADOR ADMINISTRATIVO

Objetivo del Puesto:

Revisión y seguimiento de pautas en medios, así como de las evidencias de los contratos publicitarios.

Descripción del Puesto

Nombre del Puesto:	Auxiliar Administrativo de Coordinador Administrativo
Nombre de la Dependencia:	Oficina del Presidente Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Comunicación Social e Imagen.
A quien Reporta:	Coordinador Administrativo
A quien supervisa:	No aplica.

Especificaciones del Puesto:

Escolaridad:	Técnico, Comercial o Profesionista.
Conocimientos:	Contabilidad, administración y de programas de paquete office.
Habilidades:	Comunicación, trabajo bajo presión, actitud de servicio, trabajo en equipo, iniciativa orientación al cliente.

Funciones:

- Recepción de facturas y archivo de consecutivos.
- Revisión de evidencia de cada factura de los diferentes proveedores según lo contratado.
- Envío de pautas a los medios de comunicación electrónicos y virtuales
- Seguimiento al consumo de las pautas radio y televisión.
- Envío de publicidad a los periódicos y seguimiento de consumos.
- Llevar archivo de las facturas.
- Comunicación directa con los ejecutivos de cuenta de los medios de comunicación para seguimiento de las pautas comerciales.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN RECEPCIONISTA

Objetivo del Puesto:

Recibir y Canalizar a los visitantes o proveedores.

Descripción del Puesto

Nombre del Puesto:	Recepcionista
Nombre de la Dependencia:	Oficina del Presidente Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Comunicación Social e Imagen.
A quien Reporta:	Coordinador Administrativo
A quien supervisa:	No aplica.

Especificaciones del Puesto:

Escolaridad:	Técnico, Comercial o Profesionista.
Conocimientos:	Administración y manejo de office.
Habilidades:	Comunicación, Trabajo bajo presión, actitud de servicio, trabajo en equipo, iniciativa orientación al cliente, Empática, organizada y Responsable

Funciones:

- Mantienen un control de las personas que entran y salen de la Dirección, usando la cortesía.
- Responder y agendar las llamadas que entran a la Dirección y canalizarlas a la persona indicada.
- Transferir llamadas.
- Apoyo general en la oficina.
- La primera persona que recibe al cliente, quien da información acerca de la Dirección.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

Objetivo del Puesto:

Cumplir con las necesidades de comunicación visual al interior de la presidencia municipal, elaborando los diseños.

Descripción del Puesto:

Nombre del Puesto:	Diseñador Gráfico
Nombre de la Dependencia:	Oficina del Presidente Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Comunicación Social e Imagen.
A quien Reporta:	Director de Área de Comunicación Social e Imagen.
A quien Supervisa:	No aplica.

Especificaciones del Puesto:

Escolaridad:	Profesionista.
Conocimientos:	Manejo de programas de diseño como Photoshop, Ilustrador, Corel Draw, Illustrator, Audition y Premier, PDF Creator, multimedios y paquetes de programa Office.
Habilidades:	Creatividad, comunicación, tolerancia al estrés, trabajo bajo presión, trabajo en equipo, observación, orden, responsabilidad.

Funciones:

- Elaboración de publicaciones para prensa y revistas.
- Envío de diseño a proveedores para su elaboración.
- Diseño de la papelería interna que solicitan las diferentes dependencias del Ayuntamiento.
- Diseño y rediseño de materiales de las diferentes dependencias para sus eventos diversos.
- Participación en distintas propuestas en materia de diseño gráfico ya sea para campañas o eventos.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN COORDINADOR DE PRENSA

Objetivo del Puesto:

Generar y distribuir la información oficial a la prensa y medios de comunicación de las distintas actividades de la agenda del Presidente Municipal y de los programas y acciones del ayuntamiento.

Descripción del Puesto:

Nombre del Puesto:	Coordinador de prensa.
Nombre de la Dependencia:	Oficina del Presidente Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Comunicación Social e Imagen.
A quien Reporta:	Director de Área de Comunicación Social.
A quien supervisa:	Reportero. Camarógrafo Fotógrafo. Editor Auxiliar Administrativo de Prensa

Especificaciones del Puesto:

Escolaridad:	Profesionista.
Conocimientos:	Redacción, cultura general, comunicación, medios de comunicación, relaciones públicas.
Habilidades:	Comunicación oral y escrita, redacción, facilidad de palabra, persuasión, argumentación rápida, síntesis, concentración manejo de equipo de cómputo.

Funciones:

- Cobertura Eventos del Alcalde.
- Convocatoria de medios para cobertura de agenda del presidente.
- Revisión y elaboración de boletines de prensa.
- Coordinación de las agendas en medios para funcionarios de la Presidencia Municipal
- Coordinación del trabajo de video y fotografía.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

- Atender las peticiones informativas de los medios de comunicación en relación con las actividades del gobierno municipal.
- Supervisión y monitoreo de medios de comunicación.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN DE REPORTERO(A)

Objetivo del Puesto:

Elaborar los boletines informativos y comunicados de prensa de la agenda marcada por el Presidente Municipal, y de los distintos eventos de los programas y acciones del municipio.

Descripción del Puesto:

Nombre del Puesto:	Reportero
Nombre de la Dependencia:	Oficina del Presidente Municipal.
Área de Adscripción:	Dirección de Comunicación Social e Imagen.
A quien Reporta:	Coordinador de Prensa
A quien supervisa:	No aplica.

Especificaciones del Puesto:

Escolaridad:	Profesionista.
Conocimientos:	Redacción y sintaxis, cultura general.
Habilidades:	Comunicación oral y escrita, redacción, buena memoria, aprendizaje rápido, síntesis, concentración, manejo de equipo de cómputo.

Funciones:

- Redacción de boletines y comunicados de prensa.
- Cobertura de conferencias y actividades a los que asiste el presidente municipal y las distintas direcciones.
- Atención a medios de comunicación.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN DE CAMARÓGRAFO(A)

Objetivo del Puesto:

Elaborar productos multimedia (audiovisuales y videos) para la distribución en las redes sociales de las actividades gubernamentales y boletines informativos.

Descripción del Puesto:

Nombre del Puesto:	Camarógrafo(a)
Nombre de la Dependencia:	Oficina del Presidente.
Área de Adscripción:	Dirección de Comunicación Social e Imagen.
A quien Reporta:	Coordinador de Prensa
A quien supervisa:	No aplica.

Especificaciones del Puesto:

Escolaridad:	Profesionista.
Conocimientos:	Conocimiento de programas de edición de video, de diseño y animación.
Habilidades:	Creatividad, trabajo bajo presión, trabajo en equipo, manejo de cámaras de fotografía y video.

Funciones:

- Toma de video, cubrir los eventos donde está presente el Presidente Municipal
- Recopilación de material gráfico y audiovisual
- Elaboración y producción de material audiovisual
- Edición de material audiovisual
- Entrega de multimedia.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN DE FOTÓGRAFO

Objetivo del Puesto:

Levantamiento de imágenes de las actividades del Presidente Municipal y de las distintas acciones y programas del municipio y boletines informativos.

Descripción del Puesto:

Nombre del Puesto:	Fotógrafo.
Nombre de la Dependencia:	Oficina del Presidente.
Área de Adscripción:	Dirección de Comunicación Social e Imagen.
A quien Reporta:	Coordinador de Prensa
A quien Supervisa:	No aplica.

Especificaciones del Puesto:

Escolaridad:	Profesionista.
Conocimientos:	Manejo de cámaras fotográficas de todo tipo de formatos y facilidad para identificar momentos y lugares relevante.
Habilidades:	Creatividad, iniciativa, trabajo bajo presión, puntualidad, energía y observación, así como habilidades técnicas.

Funciones:

- Cubrir los eventos de la agenda del presidente municipal.
- Toma de fotografías de los eventos del alcalde y de las acciones de gobierno.
- Editar, seleccionar y respaldar fotografías.
- Fotografías para alimentar la galería del Ayuntamiento con la ciudadanía.
- Integrar, seleccionar y archivar fotografías.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN DEL AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE PRENSA

Objetivo del Puesto:

Supervisar a los Auxiliares Generales, referente al monitoreo de medios de comunicación.

Descripción del Puesto:

Nombre del Puesto:	Auxiliar Administrativo de Prensa
Nombre de la Dependencia:	Oficina del Presidente.
Área de Adscripción:	Dirección de Comunicación Social e Imagen.
A quien Reporta:	Coordinadora de Prensa.
A quien Supervisa:	Monitoreo

Especificaciones del Puesto:

Escolaridad:	Profesionista.
Conocimientos:	Escritura, redacción y sintaxis, redes sociales, cultura general.
Habilidades:	Redacción, buena memoria, aprendizaje rápido, síntesis, concentración, manejo de equipo de cómputo y electrónico.

Funciones:

- Monitoreo de medios electrónicos (radio, televisión, internet).
- Revisión de notas en medios electrónicos.
- Distribución de las notas a las personas asignadas.
- Revisión y envío de notas de la prensa regional.
- Elaboración de Reportes de Monitoreo de medios.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN MONITOREO

Objetivo del Puesto:

Monitorear los medios de comunicación respecto a las notas de interés para el municipio y elaborar un reporte.

Descripción del Puesto:

Nombre del Puesto:	Monitoreo
Nombre de la Dependencia:	Oficina del Presidente.
Área de Adscripción:	Dirección de Comunicación Social e Imagen.
A quien Reporta:	Auxiliar Administrativo de Prensa.
A quien Supervisa:	No aplica.

Especificaciones del Puesto:

Escolaridad:	Profesionista.
Conocimientos:	Escritura, redacción y sintaxis, redes sociales, cultura general.
Habilidades:	Redacción, buena memoria, aprendizaje rápido, síntesis, concentración, manejo de equipo de cómputo y electrónico.

Funciones:

- Monitoreo de medios electrónicos (radio, televisión, internet).
- Sondeo y revisión de notas en medios electrónicos.
- Transcripción de notas.

	Manual de Organización Oficina del Presidente Municipal	No. de Registro:
		Fecha de Elaboración: Enero 2019
		No. de Revisión: 1
		Fecha de Revisión: Diciembre 2020

DIRECTORIO OFICINAS DEL DESPACHO DEL ALCALDE

Cargo	Titular	Correo electrónico	Teléfono
DESPACHO DEL ALCALDE			
Presidente Municipal	Lic. Jorge Zermeño Infante	jorge.zermeno@torreon.gob.mx	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1422, 1432, 1420
Secretario Particular	Lic. Jorge Alberto Torres Tejada	jorge.torres@torreon.gob.mx	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1422, 1432, 1420
Secretaria Privada	Lic. Brenda Socorro Rentería Juárez	brenda.renteria@torreon.gob.mx	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1422, 1432, 1420
Secretaria Técnica	Lic. Angelina Lydia García Ruenes	angelina.garcia@torreon.gob.mx	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1422, 1432, 1420
Coordinador de Giras y Eventos	Lic. Carlos Omar Ceballos de los Santos	girasyeventos@torreon.gob.mx	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1720
Auxiliar General	Lic. Carlos Hernández García	girasyeventos@torreon.gob.mx	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1720
Auxiliar General	Isaac Daniel Ramírez de León	girasyeventos@torreon.gob.mx	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1720
Auxiliar General	Benito Mata Peña	N / A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1720
Auxiliar General	Jesús Alejandro Vázquez Rodríguez	N / A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1720
Auxiliar General	Martha Imelda Gutiérrez Salas	N / A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 3042
Auxiliar General	Lic. Karla Soad Llamas Soad	karla.llamas@torreon.gob.mx	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1420
Auxiliar General	Josefa Berumen Gallegos	jberumeng@torreon.gob.mx	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1422
Auxiliar General	Lic. Claudia Cristina Lagunes González	clagunesg@torreon.gob.mx	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1432
Auxiliar General	Gerardo Yassin Dávila	N / A	N / A
Auxiliar General	José Rodrigo Hidalgo Molina	N / A	N / A
Auxiliar General	Alfonso Huerta Fernández	N / A	N / A



**Manual de Organización
Oficina del Presidente
Municipal**

No. de Registro:
Fecha de Elaboración: Enero 2019
No. de Revisión: 1
Fecha de Revisión: Diciembre 2020

ATENCIÓN CIUDADANA

Director(a) de Atención Ciudadana	Claudia Jacqueline Álvarez Hernández	calvarezh@torreon.gob.mx	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1017
Asistente de la Dirección	Isadora Alexandra Sifuentes Rodríguez	isifuentesr@torreon.gob.mx	Tel. 5 00 70 00 Ext. 3030
Secretaria Administrativa	Angélica Rojas Montejano	N / A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1018
Mensajero	Oscar Manuel Rodríguez Carrera	N / A	Tel. 5 00 70 00 Ext.1018
Jefe(a) Administrativa	Susy Anaya Araujo	sanayaa@torreon.gob.mx	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1713
Asistente Administrativo	Cecilia Sánchez Leal	N / A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 3052
Secretaria Administrativa	Brissa Ma. Guadalupe Díaz Antúnez	N / A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1020
Coordinador(a) Enlace Ciudadano	Carolina Hernández Rodríguez	N / A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 3051
Capturista Enlace Ciudadano	Erika Hernández Muñoz	N / A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 3051
Jefe(a) de Módulo de Atención	Gerardo Gallegos Guerrero	N / A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 3054
Auxiliar Administrativo	Victor Javier González Morales	N / A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1027
Auxiliar General	Apolonio Alberto Siller Michel	N / A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1013
Auxiliar General	Valeria Flores Quiroz	N / A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1906
Jefe(a) de Call Center	Erika Adriana Torres Fabela	N / A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1025
Coordinador(a) de redes	Mario Covarrubias Rosales	N / A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 3059
Auxiliar General	Edgar Abraham Vázquez Reynoso	N / A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 3 0 5 3
Capturista	Verónica Elizabeth Armendariz Limón	N / A	N / A
Auxiliar General (turno vespertino)	Marisol Hernández Castañeda	N / A	N / A
Auxiliar General (turno vespertino)	Diana Elizabeth Valadez Garza	N / A	N / A
Secretaria Administrativa Call	San Juana González Puebla	N / A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1025



**Manual de Organización
Oficina del Presidente
Municipal**

No. de Registro:
Fecha de Elaboración: Enero 2019
No. de Revisión: 1
Fecha de Revisión: Diciembre 2020

Center			
Capturista	Lucero Selene Orozco Márquez	N / A	N / A
Auxiliar Administrativo	Ana Laura Pérez Tapia	N / A	N / A
Auxiliar General (turno matutino)	Camerina Orona Orona	N / A	N / A
Auxiliar Administrativo (turno vespertino)	Ana Ivett Rentería Juárez	N / A	Tel. 500 7000 Ext. 1024
Auxiliar General (turno vespertino)	Karla Patricia Hinojosa Ramírez	N / A	N / A
Auxiliar General (turno matutino)	Janet Ponce Sarmiento	N / A	N / A

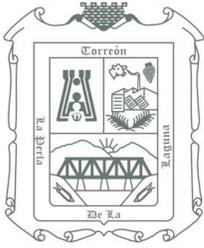


**Manual de Organización
Oficina del Presidente
Municipal**

No. de Registro:
Fecha de Elaboración: Enero 2019
No. de Revisión: 1
Fecha de Revisión: Diciembre 2020

**COMUNICACIÓN
SOCIAL**

Director General Comunicación Social	Lic. José Antonio Zamarrón Luna	antonio.zamarron@torreon.gob.m X	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1431
Director de Área Comunicación Social	Lic. Omar Gerardo Reyna Sifuentes	N/A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1439
Coordinador Administrativo Comunicación Social	Lic. Gabriel Legorreta García	N/A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1436
Diseñador	Lic. Luis Espinoza Ontiveros	N/A	Tel. 5 00 7000 Ext. 1410
Diseñadora	Lic. Laura Prieto Landeros	N/A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1410
Asistente Administrativa	Mónica Cervantes Rodríguez	N/A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1401
Auxiliar Administrativo	C.P. Mariza Argumaniz Reyes	N/A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1402
Auxiliar General	Lic. Paola Alvarado Nájera	N/A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1403
Coordinador de Prensa	Lic. Claudia Patricia Delgado De La Garza	N/A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 3046
Coordinador de Comunicación Digital	Lic. Edgar Alberto Ruíz Ávila	N/A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1401
Camarógrafo	Lic. Roberto Isaac López Lomas	N/A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1528
Fotógrafa	Lic. Miriam Eliabeth Velásco Herrera	N/A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1528
Auxiliar General	Lic. Antonio Trejo Escobar	N/A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1108
Reportera	Lic. Guadalupe Molina Sánchez	N/A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1528
Asistente Administrativo	Ing. Perla Rocio Vargas Campos	N/A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1401
Reportera	Lic. Haidé Ambríz Padilla	N/A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1528
Asistente de Dirección	Lic. Dulce Valeria Figueroa Martínez	N/A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1431
Auxiliar General	Lic. Juan Carlos Castañeda Galván	N/A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1108



**Manual de Organización
Oficina del Presidente
Municipal**

No. de Registro:
Fecha de Elaboración: Enero 2019
No. de Revisión: 1
Fecha de Revisión: Diciembre 2020

Monitoreo	Lic. Karla Elena Rodríguez Estrada	N/A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1528
Editor	Alvaro Hernández Ramírez	N/A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1528
Monitoreo	Lic. Liliana Estrada García	N/A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1402
Auxiliar General	Lic. Guadalupe Alicia Fournier Campos	N/A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1528
Auxiliar General	Lic. Ana Graciela Márquez Ruíz	N/A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1108
Recepcionista	Ilse adriana Manzano Chávez	N/A	Tel. 5 00 70 00 Ext. 1129