



**GOBIERNO MUNICIPAL DE
SAN PEDRO GARZA GARCÍA N.L.**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
DE LA COORDINACIÓN DE
ATENCIÓN CIUDADANA**

**SECRETARÍA DE SERVICIOS
PÚBLICOS**

MARZO DEL 2010



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

No. de Manual:	Emisión:	Fecha Última Versión:	No. Páginas
0067-OFISERPUB-MORG-02-V1	31 Marzo 2010	31 Marzo 2010	Pág. 2 de 14

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

Presidente Municipal
Ing. Mauricio Fernández Garza

**Secretario de la Contraloría y
Transparencia Municipal**
C.P. Erubiel Cesar Leija Franco

Secretario del Ayuntamiento
Lic. Fernando Canales Stelzer

Secretario de Administración
Lic. Carlos S. Garza Martínez

Secretaría de Servicios Públicos
Lic. Marco Heriberto Orozco Ruiz-Velazco

Elaboró
Lic. Efraín Hernández
Goytortúa
Director Técnico

Revisó
Lic. Eduardo Sierra Chein
Coord. de Normatividad y
Transparencia

Revisó
Ing. Orel Arrambide
Villarreal
Dir. de Recursos Humanos

Aprobó
C.P. Rafael Méndez Ramírez
Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

No. de Manual:	Emisión:	Fecha Última Versión:	No. Páginas
0067-OFISERPUB-MORG-02-V1	31 Marzo 2010	31 Marzo 2010	Pág. 3 de 14

ÍNDICE

I. AUTORIZACIONES	2
II. INTRODUCCIÓN.....	4
III. OBJETIVOS DEL MANUAL.....	4
IV. ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	4
V. MARCO NORMATIVO	5
VI. ATRIBUCIONES.....	5
VII. DEFINICIONES.....	5
VIII. MISIÓN Y VISIÓN.....	8
IX. ESTRUCTURA ORGÁNICA	8
X. ORGANIGRAMAS	9
XI. OBJETIVO Y FUNCIONES	
0067-OFISERPUB-PERFILES-02-01-V1 COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	10
0067-OFISERPUB-PERFILES-02-02-V1 AUXILIAR ADMINISTRATIVO	10
0067-OFISERPUB-PERFILES-02-03-V1 JEFATURA CIAC	11
0067-OFISERPUB-PERFILES-02-04-V1 JEFATURA COMUNICACIONES	12
0067-OFISERPUB-PERFILES-02-05-V1 BASE RADIO	12
0067-OFISERPUB-PERFILES-02-06-V1 CONMUTADOR	13
0067-OFISERPUB-PERFILES-02-07-V1 RECEPCIÓN	14

Elaboró

Lic. Efraín Hernández
Goyortúa
Director Técnico

Revisó

Lic. Eduardo Sierra Chein
Coord. de Normatividad y
Transparencia

Revisó

Ing. Orel Arrambide
Villarreal
Dir. de Recursos Humanos

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

No. de Manual:	Emisión:	Fecha Última Versión:	No. Páginas
0067-OFISERPUB-MORG-02-V1	31 Marzo 2010	31 Marzo 2010	Pág. 4 de 14

II. INTRODUCCIÓN

El Manual de Organización de la Coordinación de Atención Ciudadana de la Secretaría de Servicios Públicos tiene como propósito, establecer y delimitar las funciones de las áreas administrativas de la coordinación.

El manual es un medio para familiarizarse con la estructura orgánica y con los diferentes niveles jerárquicos que conforman esta organización. Su consulta permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que la integran y evitar la duplicidad de funciones; conocer las líneas de comunicación y de mando; y de proporcionar los elementos para alcanzar la excelencia en el desarrollo de sus funciones; elementos indispensables que le permitan estrechar los lazos entre ciudadanos y gobierno para la atención directa de sus peticiones y solicitudes.

Por ser un documento de consulta frecuente y dinamismo de las organizaciones actuales, este manual deberá actualizarse de acuerdo a las exigencias de la operación o en su caso, cuando exista algún cambio orgánico funcional al interior de esta unidad administrativa, por lo que cada una de las áreas que la integran, deberán aportar la información necesaria para este propósito.

III. OBJETIVOS DEL MANUAL

El objetivo Primordial es proporcionar la información necesaria a las áreas que conforman la Coordinación de Atención Ciudadana, con el fin de dar a conocer la forma de organización, los objetivos, funciones y niveles de la responsabilidad de la unidad administrativa.

El presente manual permitirá atender de manera ordenada, con la eficacia y eficiencia los temas y demandas ciudadanas.

Contar con la información de los puestos de trabajo es de vital importancia, permite que los empleados conozcan con exactitud cuáles son las funciones y actividades a desempeñar, de la misma forma, conocerán a quien o quienes están subordinados.

IV. ANTECEDENTES HISTORICOS

La integración de la actual Coordinación de Atención Ciudadana dentro del marco estructural de la Secretaría de Servicios Públicos ha venido evolucionando, ya que anteriormente llevaba el nombre de Coordinación de planeación y evaluación.

Elaboró

Lic. Efraín Hernández
Goytortúa
Director Técnico

Revisó

Lic. Eduardo Sierra Chein
Coord. de Normatividad y
Transparencia

Revisó

Ing. Orel Arrambide
Villarreal
Dir. de Recursos Humanos

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

No. de Manual:	Emisión:	Fecha Última Versión:	No. Páginas
0067-OFISERPUB-MORG-02-V1	31 Marzo 2010	31 Marzo 2010	Pág. 5 de 14

En la Coordinación de Atención Ciudadana no existe algún antecedente de Manual de Organización autorizado, es por lo anterior que se lleva a cabo la elaboración e integración de este instrumento técnico – administrativo para conocimiento de las áreas internas y externas de la Secretaría de Servicios Públicos.

Es de vital importancia la necesidad de contar con una nueva herramienta para definir el alcance de los objetivos ya previstos en planes estructurales de la Secretaría de Servicios Públicos.

Debido a que no existe ningún manual de organización, el presente deberá ser claro y explícito con las atribuciones del área correspondiente.

V. MARCO NORMATIVO

Reglamento Orgánico del Municipio de San Pedro Garza García.

Ley Orgánica para los Municipios del Estado de Nuevo León

VI. ATRIBUCIONES

ARTÍCULO 33.- La Secretaría de Servicios Públicos es la Dependencia encargada de prestar a la comunidad los servicios que, de conformidad con las Leyes y Reglamentos de la materia le competen, mediante el uso procedimientos establecidos con la más alta tecnología y personal capacitado. Tendrá como atribuciones y responsabilidades las que le otorguen las Leyes, Reglamentos y demás disposiciones legales aplicables, así como las que a continuación se establecen:

Para el despacho de los asuntos de competencia de la Secretaría de Servicios Públicos, su titular se auxiliará directamente con las siguientes Direcciones: Dirección de Infraestructura, Dirección de Imagen Urbana, Dirección Operativa, Dirección Técnica y demás unidades administrativas que resulten necesarias

VII. DEFINICIONES

Actividad: Conjunto de operaciones o tareas que son ejecutadas por la persona o Unidad Administrativa como parte de una función asignada.

Análisis: Examen detallado de los hechos para conocer sus elementos constitutivos, sus características representativas, así como sus interrelaciones y la relación de cada elemento con el todo.

Elaboró

Lic. Efraín Hernández
Goyortúa
Director Técnico

Revisó

Lic. Eduardo Sierra Chein
Coord. de Normatividad y
Transparencia

Revisó

Ing. Orel Arrambide
Villarreal
Dir. de Recursos Humanos

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

No. de Manual:	Emisión:	Fecha Última Versión:	No. Páginas
0067-OFISERPUB-MORG-02-V1	31 Marzo 2010	31 Marzo 2010	Pág. 6 de 14

Autoridad: Facultad de mando conferida a una institución o funcionario para que ejerza directamente o lo delegue en otros subalternos. Existe dos tipos de autoridad formal: la "funcional" que es la facultad de mando que ejercen varios funcionarios en un mismo grupo de trabajo, cada uno para funciones distintas y, la "lineal" que es la facultad de mando que ejerce exclusivamente un funcionario en un grupo de trabajo.

Base radio: Comunicación de Radiofrecuencia.

Carga de Trabajo: Es la que se establece de acuerdo con las funciones que se desarrollan en el desempeño de un cargo específico conforme a los requerimientos exigidos para su ocupación.

CIAC: Centro Integral de Atención Ciudadana.

Consejo Consultivo Ciudadano: Organismo ciudadano de apoyo.

Definiciones: Es un listado alfabético de conceptos de aquellas palabras o términos utilizados en el documento o en la práctica diaria y que pueden presentarse a confusión en virtud de que no siempre tengan la misma aceptación o no son ampliamente conocidos.

Dependencia: Las enunciadas en el artículo 23 del reglamento Orgánico de la administración Pública Municipal de San Pedro Garza García N. L.

Descripción de Actividad: La descripción de actividades dentro de un procedimiento, es la narración cronológica y secuencial de cada una de las actividades concatenadas, que precisan de manera sistemática el cómo realizan una función o un aspecto de ella.

Estructura Orgánica: Unidades Administrativas que integran una dependencia y/o entidad, donde se establecen niveles jerárquicos-funcionales de conformidad con las atribuciones que a la misma le asigna el Reglamento Orgánico de la Administración Municipal, así como el Reglamento Interior correspondiente.

Formatos: Un formato es una pieza de papel impresa, que contiene datos fijos y espacios en blanco para ser llenados con información variable, que se usa en los procedimientos de oficina; puede constar de uno o varios ejemplares que puedan tener distintos usos diversos.

Funciones: Constituyen el conjunto de actividades afines, a través de las cuales se alcanzará el desarrollo de los objetivos planteados.

Índice: Es el apartado que se presenta inmediatamente después de la portada y en donde se presentan de manera sintética y ordenada, los apartados principales que constituyen el manual.

Introducción: Es el apartado del manual que contempla a manera de presentación, la naturaleza y características del documento, proporcionando al usuario una síntesis de su origen, estructura y contenido así como su utilidad y de los fines y propósitos generales que se pretenden cumplir a través de él.

Elaboró

Revisó

Revisó

Aprobó

Lic. Efraín Hernández
Goyortúa
Director Técnico

Lic. Eduardo Sierra Chein
Coord. de Normatividad y
Transparencia

Ing. Orel Arrambide
Villarreal
Dir. de Recursos Humanos

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

No. de Manual:	Emisión:	Fecha Última Versión:	No. Páginas
0067-OFISERPUB-MORG-02-V1	31 Marzo 2010	31 Marzo 2010	Pág. 7 de 14

Marco Jurídico o Normativo: Es el fundamento legal que faculta a una determinada Unidad Administrativa para establecer y operar mecanismos, procedimientos y sistemas administrativos en el ámbito de su competencia.

Macro Operativo: Actividades integrales para brindar un servicio completo a un grupo determinado de viviendas.

Mesas directivas: Representantes electos integrados por ciudadanos que se dedican a asuntos particulares.

Método: Conjunto de operaciones ordenadas con que se pretende obtener un resultado.

Misión y Visión: La misión es la razón de ser de la institución, la cual explica su existencia. Es una declaración de alto nivel que describe su propósito fundamental.

La visión representa el escenario altamente deseado por la dependencia que se quisiera alcanzar en un periodo de largo plazo.

Norma: Regla, disposición o criterio que establece una autoridad para regular los procedimientos que se deben de seguir para la realización de las tareas asignadas.

Objetivo: Constituye el propósito que se pretende cumplir, y que se especifica con claridad el qué y para que se proyecta y se debe realizar una determinada acción.

Organigrama: Representación gráfica de la estructura orgánica que debe de reflejar en forma esquemática, la posición de las unidades administrativas que la componen, los tramos de control, el nivel jerárquico, los canales formales de comunicación y coordinación, así como las líneas de mando .

Organización: Grupo compuesto por personas, tareas y administración que forman una estructura sistemática de relaciones de interacción.

Políticas o Lineamientos: Constituye el elemento mediante el cual se establecen las directrices y responsabilidades bajo las cuales se debe operar cada procedimiento, son una guía básica para la acción; prescribe los límites generales dentro de los cuales han de realizarse las actividades y tareas asignadas.

Procedimiento: Sucesión cronológica o secuencial de actividades concatenadas, que precisan de manera sistemática la forma de realizar una función o un aspecto de ella.

Proceso: Es la totalidad de una unidad procesal y se diferencia del procedimiento debido a que este último es la sucesión de los actos (Couture), mientras que el proceso es la totalidad o unidad de los mismos.

Programa: Instrumento mediante el cual se desagrega y detalla ordenadamente las actividades a realizar para lograr las metas y objetivos establecidos.

Elaboró

Revisó

Revisó

Aprobó

Lic. Efraín Hernández
Goytortúa
Director Técnico

Lic. Eduardo Sierra Chein
Coord. de Normatividad y
Transparencia

Ing. Orel Arrambide
Villarreal
Dir. de Recursos Humanos

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

No. de Manual:	Emisión:	Fecha Última Versión:	No. Páginas
0067-OFISERPUB-MORG-02-V1	31 Marzo 2010	31 Marzo 2010	Pág. 8 de 14

Proyecto: Intención para hacer algo o plan para realizarlo. Redacción o disposición provisional de un tratado, Ley, etc....

Puesto: Unidad impersonal de trabajo que se caracteriza por tareas y deberes específicos, lo cual le asigna cierto grado de responsabilidad. Cada puesto puede contener una o más plazas e implica determinados requisitos de aptitud, habilidad, preparación y experiencia,

Responsabilidades: Compromisos o/y obligaciones de llevar a cabo actas o acciones asignadas.

Unidad Administrativa: Unidad básica perteneciente a una dependencia facultada para ejercer gasto con el fin de llevar a cabo actividades que conduzcan al cumplimiento de objetivos y metas establecidas en los programas de una dependencia o entidad de Gobierno Municipal.

VIII. MISIÓN Y VISIÓN

MISIÓN

Aplicar trabajos y esfuerzos de manera eficiente y efectiva buscando el beneficio de la sociedad mediante actividades de atención, apoyo y orientación a los problemas y demandas que el ciudadano reporta para su respectiva canalización y conclusión, obteniendo los mejores resultados y rendimiento.

VISIÓN

Alcanzar soluciones integrales para mejorar los servicios que se otorgue a la ciudadanía, implementando acciones de calidad mediante instrumentos administrativos y tecnológicos, teniendo criterios de evaluación permanente.

IX. ESTRUCTURA ORGANICA

Coordinación de Atención ciudadana
Auxiliar Administrativo

Jefatura CIAC

Jefatura de Comunicaciones
Base Radio
Conmutador
Recepción

Elaboró

Revisó

Revisó

Aprobó

Lic. Efraín Hernández
Goyortúa
Director Técnico

Lic. Eduardo Sierra Chein
Coord. de Normatividad y
Transparencia

Ing. Orel Arrambide
Villarreal
Dir. de Recursos Humanos

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



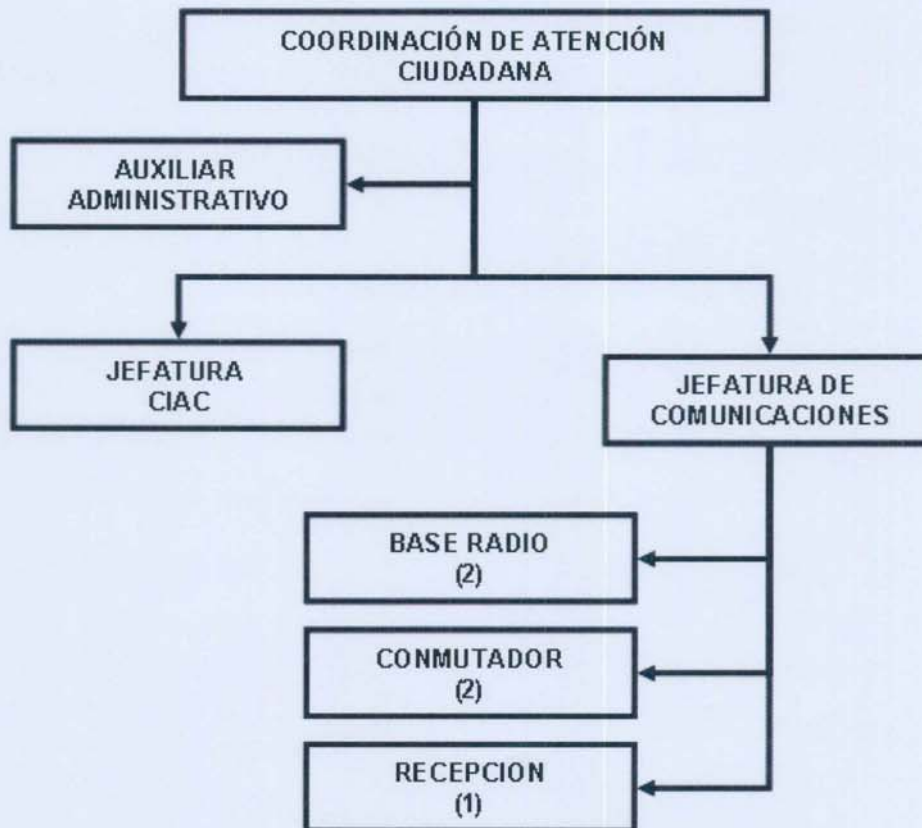
MANUAL DE ORGANIZACIÓN

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

No. de Manual:	Emisión:	Fecha Última Versión:	No. Paginas
0067-OFISERPUB-MORG-02-V1	31 Marzo 2010	31 Marzo 2010	Pág. 9 de 14

X. ORGANIGRAMAS

CLAVE: 0067-OFISERPUB-ORGANIGRAMA-02.01-V1



Elaboró

Lic. Efraín Hernández
Goytortúa
Director Técnico

Revisó

Lic. Eduardo Sierra Chein
Coord. de Normatividad y
Transparencia

Revisó

Ing. Orel Arrambide
Villarreal
Dir. de Recursos Humanos

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

No. de Manual:	Emisión:	Fecha Última Versión:	No. Páginas
0067-OFISERPUB-MORG-02-V1	31 Marzo 2010	31 Marzo 2010	Pág. 10 de 14

XI. OBJETIVO Y FUNCIONES

CLAVE DE CONTROL: 0067-OFISERPUB-PERFILES-02-01-V1
CLAVE DEL PUESTO:
NOMBRE DEL PUESTO: COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
REPORTA A: SECRETARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS
LE REPORTAN: AUXILIAR ADMINISTRATIVO
JEFATURA CIAC
JEFATURA DE COMUNICACIONES

OBJETIVO:

La coordinación de Atención Ciudadana, es el área encargada de organizar, administrar, evaluar y dirigir las tareas y reportes, así como elaborar y coordinar programas y proyectos que involucren a los ciudadanos.

FUNCIONES:

1. Administrar y dar seguimiento a los reportes ciudadanos hasta que finalice su proceso.
2. Asistir a las audiencias ciudadanas dando atención y recopilando peticiones y solicitudes de servicio, registrándolas para su atención.
3. Atender las solicitudes que se generen de las mesas directivas de las colonias, jueces auxiliares, así como los ciudadanos que requieran atención personalizada.
4. Integrar y dar seguimiento al consejo consultivo ciudadano y las recomendaciones que éste genere.
5. Programar y ejecutar proyectos con participación de los ciudadanos.
6. Planear y ejecutar macro operativos en colonias previamente asignadas.
7. Elaborar e Implementar campañas de cultura ambiental.

CLAVE DE CONTROL: 0067-OFISERPUB-PERFILES-02-02-V1
CLAVE DEL PUESTO:
NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO
REPORTA A: COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
LE REPORTAN: NADIE

Elaboró

Lic. Efraín Hernández
Goytortúa
Director Técnico

Revisó

Lic. Eduardo Sierra Chein
Coord. de Normatividad y
Transparencia

Revisó

Ing. Órel Arrambide
Villarreal
Dir. de Recursos Humanos

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

No. de Manual:	Emisión:	Fecha Última Versión:	No. Páginas
0067-OFISERPUB-MORG-02-V1	31 Marzo 2010	31 Marzo 2010	Pág. 11 de 14

OBJETIVO:

El Auxiliar Administrativo es el encargado de realizar las actividades de la oficina.

FUNCIONES:

1. Coordinar agendas de trabajo.
2. Colaborar en la elaboración técnica de los Macro Operativos.
3. Realizar oficios y escritos para la interlocución con otras dependencias.
4. Atender a los ciudadanos que acudan físicamente a presentar algún reporte.
5. Organizar archivo.

CLAVE DE CONTROL: 0067-OFISERPUB-PERFILES-02-03-V1

CLAVE DEL PUESTO:

NOMBRE DEL PUESTO: JEFATURA CIAC

REPORTA A: COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

LE REPORTAN: NADIE

OBJETIVO:

La jefatura CIAC es la encargada de organizar, procesar, evaluar y administrar los reportes ciudadanos de las diferentes áreas.

FUNCIONES:

1. Evaluar y procesar los reportes ciudadanos.
2. Elaborar y analizar estadísticas de los reportes ciudadanos.
3. Elaborar informes semanales y mensuales del área de Atención Ciudadana.
4. Planear y definir las colonias con mayor índice de reportes ciudadanos para aplicar el macro Operativo.

Elaboró

Revisó

Revisó

Aprobó

Lic. Efraín Hernández
Goytortúa
Director Técnico

Lic. Eduardo Sierra Chein
Coord. de Normatividad y
Transparencia

Ing. Orel Arrambide
Villarreal
Dir. de Recursos Humanos

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

No. de Manual:	Emisión:	Fecha Última Versión:	No. Páginas
0067-OFISERPUB-MORG-02-V1	31 Marzo 2010	31 Marzo 2010	Pág. 12 de 14

5. Implementar formatos internos para el proceso de información de los reportes ciudadanos.

CLAVE DE CONTROL: 0067-OFISERPUB-PERFILES-02-04-V1
CLAVE DEL PUESTO:
NOMBRE DEL PUESTO: JEFATURA DE COMUNICACIONES
REPORTA A: COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
LE REPORTAN: BASE RADIO, CONMUTADOR, RECEPCIÓN

OBJETIVO:

La jefatura de Comunicaciones es la encargada de organizar y procesar la información recibida por los ciudadanos.

FUNCIONES:

1. Analizar y dar el servicio de comunicación a los ciudadanos.
2. Controlar y administrar la captura de información de la comunicación.
3. Controlar y administrar las llamadas al conmutador.
4. Controlar y administrar la Base Radio.
5. Controlar y administrar llamadas a ciudadanos para finalizar reporte.

CLAVE DE CONTROL: 0067-OFISERPUB-PERFILES-02-05-V1
CLAVE DEL PUESTO:
NOMBRE DEL PUESTO: BASE RADIO
REPORTA A: JEFATURA COMUNICACIONES
LE REPORTAN: NADIE

OBJETIVO:

La Base Radio es la encargada de capturar y distribuir los reportes ciudadanos a los departamentos correspondientes.

Elaboró

Lic. Efraín Hernández
Goyortúa
Director Técnico

Revisó

Lic. Eduardo Sierra Chein
Coord. de Normatividad y
Transparencia

Revisó

Ing. Orel Arrambide
Villarreal
Dir. de Recursos Humanos

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

No. de Manual:	Emisión:	Fecha Última Versión:	No. Paginas
0067-OFISERPUB-MORG-02-V1	31 Marzo 2010	31 Marzo 2010	Pág. 13 de 14

FUNCIONES:

1. Capturar datos de reportes de los ciudadanos.
2. Distribuir reportes capturados a los departamentos correspondientes.
3. Capturar de reportes ejecutados y realizados por los departamentos.
4. Contestar la frecuencia.
5. Brindar información al ciudadano sobre otras dependencias.
6. Participar en los Operativos de la Secretaría de Servicios Públicos.
7. Pasar informe de reportes iniciados y concluidos de operativos.
8. Pasar reportes a las Paraestatales cuando hay emergencias A y D, Gas Natural etc.

CLAVE DE CONTROL: 0067-OFISERPUB-PERFILES-02-06-V1

CLAVE DEL PUESTO:

NOMBRE DEL PUESTO: CONMUTADOR

REPORTA A: JEFATURA DE COMUNICACIONES

LE REPORTAN: NADIE

OBJETIVO:

El Conmutador es el encargado de capturar y distribuir los reportes ciudadanos a los departamentos correspondientes.

FUNCIONES:

1. Contestar la Radiofrecuencia.
2. Distribuir y transferir llamadas a las diferentes secretarías.
3. Capturar y enviar los reportes al departamento que corresponde para su atención.
4. Llamar a los ciudadanos para concluir los reportes.
5. Reportar al día de cuantos reportes quedaron concluidos e iniciados.

Elaboró

Lic. Efraín Hernández
Goyortúa
Director Técnico

Revisó

Lic. Eduardo Sierra Chein
Coord. de Normatividad y
Transparencia

Revisó

Ing. Orel Arrambide
Villarreal
Dir. de Recursos Humanos

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

No. de Manual:	Emisión:	Fecha Última Versión:	No. Paginas
0067-OFISERPUB-MORG-02-V1	31 Marzo 2010	31 Marzo 2010	Pág. 14 de 14

6. Brindar Información al Ciudadano sobre otras Dependencias.

CLAVE DE CONTROL: 0067-OFISERPUB-PERFILES-02-07-V1
CLAVE DEL PUESTO:
NOMBRE DEL PUESTO: RECEPCION
REPORTA A: JEFATURA COMUNICACIONES
LE REPORTAN: NADIE

OBJETIVO:

La Recepción es la encargada de contestar las llamadas, atender a los ciudadanos y dar apoyo a la asignación de reportes ciudadanos.

FUNCIONES:

1. Apoyar a la capturar y distribuir los reportes ciudadanos a los departamentos correspondientes.
2. Brindar información general a los ciudadanos sobre los servicios que ofrece la secretaría.
3. Capturar reportes ejecutados y realizados por los departamentos.
4. Asignar oficios a los diferentes departamentos de la Secretaría.
5. Cubrir en caso necesario al personal de conmutador.
6. Contestar las llamadas entrantes a la Secretaría.

Elaboró

Lic. Efraín Hernández
Goyortúa
Director Técnico

Revisó

Lic. Eduardo Sierra Chein
Coord. de Normatividad y
Transparencia

Revisó

Ing. Orel Arrambide
Villarreal
Dir. de Recursos Humanos

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública