



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

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**COORDINACIÓN DEL CENTRO
INTEGRAL DE ATENCIÓN
CIUDADANA**

**SECRETARÍA DEL REPUBLICANO
AYUNTAMIENTO**

AGOSTO 2011



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

COORDINACIÓN DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0012-PARTICIPACIUDADANA-MORG-01-V1	17 agosto 2011	17 agosto 2011	2 de 14

I. AUTORIZACIONES

Presidente Municipal
Ing. Mauricio Fernández Garza

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

Secretario del R. Ayuntamiento
Lic. Roberto Ugo Ruiz Cortés

Secretario de Administración
C.P. Jesús Alejandro Guzmán
Sepúlveda

Elaboró

Lic. Ricardo Alberto
Rodríguez Larragoity
Coord. del Centro Integral de
Atención Ciudadana

Revisó

Fco. Javier Castillo Santana
Analista Dirección de
Normatividad, Transparencia
y Cuenta Pública

Revisó

Lic. Luis Alberto Susarrey
Flores
Director de Participación
Ciudadana

Revisó

Ing. Orel Arrambide
Villarreal
Director de Recursos
Humanos

Aprobó

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



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

COORDINACIÓN DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0012-PARTICIPACIUDADANA-MORG-01-V1	17 agosto 2011	17 agosto 2011	3 de 14

ÍNDICE

	Página
I AUTORIZACIONES	2
II INTRODUCCIÓN	4
III OBJETIVOS DEL MANUAL	4
IV ANTECEDENTES HISTÓRICOS	4
V MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO	5
VI ATRIBUCIONES	5
VII DEFINICIONES	7
VIII MISIÓN Y VISIÓN	9
IX ESTRUCTURA ORGÁNICA	9
X ORGANIGRAMA	9
XI OBJETIVO Y FUNCIONES	10
0012-PARTICIPACIUDADANA-MORG-01-PERFIL -01- V1 Coordinador del Centro Integral de Atención Ciudadana	10
0012-PARTICIPACIUDADANA-MORG-01-PERFIL -02- V1 Jefe del CIAC	11
0012-PARTICIPACIUDADANA-MORG-01-PERFIL -03- V1 Ejecutivo A	12
0012-PARTICIPACIUDADANA-MORG-01-PERFIL -04- V1 Ejecutivo B	13
0012-PARTICIPACIUDADANA-MORG-01-PERFIL -05- V1 Secretaria	14

Elaboró

Lic. Ricardo Alberto
Rodríguez Larragoity
Coord. del Centro Integral de
Atención Ciudadana

Revisó

Fco. Javier Castillo Santana
Analista Dirección de
Normatividad, Transparencia
y Cuenta Pública

Revisó

Lic. Luis Alberto Susarrey
Flores
Director de Participación
Ciudadana

Revisó

Ing. Orel Arrambide
Villarreal
Director de Recursos
Humanos

Aprobó

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



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

COORDINACIÓN DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0012-PARTICIPACIUDADANA-MORG-01-V1	17 agosto 2011	17 agosto 2011	4 de 14

II. INTRODUCCIÓN

El Manual de Organización de la Coordinación del Centro Integral de Atención Ciudadana tiene como propósito, establecer y delimitar las funciones de las áreas administrativas de esta 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 actividades; 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, 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 del Centro Integral 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.

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 HISTÓRICOS

En 1993 los reportes se recibían en las Oficinas de Presidencia a través de cartas enviadas por Jueces Auxiliares y/o presidentes de colonia y se turnaban a las dependencias responsables. Al siguiente año se elaboró un sistema rústico de captura de reportes y estadísticas.

Elaboró

Lic. Ricardo Alberto
Rodríguez Larragoity
Coord. del Centro Integral de
Atención Ciudadana

Revisó

Fco. Javier Castillo Santana
Analista Dirección de
Normatividad, Transparencia
y Cuenta Pública

Revisó

Lic. Luis Alberto Susarrey
Flores
Director de Participación
Ciudadana

Revisó

Ing. Orel Arrambide
Villarreal
Director de Recursos
Humanos

Aprobó

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



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

COORDINACIÓN DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0012-PARTICIPACIUDADANA-MORG-01-V1	17 agosto 2011	17 agosto 2011	5 de 14

En 1998 se creó en la Dirección de Participación Ciudadana el “Sistema Mercurio” que permitió dar seguimiento vía electrónica a los reportes.

En la Administración Municipal 2003-2006 se le da el nombre de CIAC (Centro Integral de Atención Ciudadana) y se hacen modificaciones para crear un proceso unificado de atención con mecanismos, lineamientos y criterios claramente establecidos y administrados bajo un sistema de cómputo y un área centraliza.

Al inicio de la Administración 2006-2009, la Coordinación de Atención Ciudadana pasa a la Oficina del Alcalde y posteriormente en el 2007 se hace el cambio a la Dirección de Participación Ciudadana de la Secretaría de Desarrollo Humano.

Durante la presente Administración 2009-2012 la Dirección de Participación Ciudadana regresó a la Secretaría del Ayuntamiento y se cambió el nombre de la Coordinación de Atención Ciudadana por el de Coordinación del Centro Integral de Atención Ciudadana.

V. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

- Ley Orgánica de la Administración Pública Municipal del Estado de Nuevo León.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, N.L.
- Reglamento Interior de la Secretaría del Republicano Ayuntamiento de San Pedro Garza García, N.L.
- Reglamento de Participación Ciudadana del Municipio de San Pedro Garza García N.L.
- Plan Municipal de Desarrollo 2009-2012

VI. ATRIBUCIONES

Ley Orgánica de la Administración Pública Municipal del Estado de Nuevo León.

CAPITULO IV DE LA PARTICIPACION CIUDADANA

ARTÍCULO 122.- Los Ayuntamientos promoverán entre sus habitantes las formas de participación comunitaria en las tareas que tienen a su cargo, con el objeto de que coadyuven al cumplimiento de sus fines y participen mediante el trabajo y la solidaridad en el desarrollo vecinal, cívico y en el beneficio colectivo del Municipio.

Elaboró

Lic. Ricardo Alberto Rodríguez Larragoity
Coord. del Centro Integral de Atención Ciudadana

Revisó

Fco. Javier Castillo Santana
Analista Dirección de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

Lic. Luis Alberto Susarrey Flores
Director de Participación Ciudadana

Revisó

Ing. Orel Arrambide Villarreal
Director de Recursos Humanos

Aprobó

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



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

COORDINACIÓN DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0012-PARTICIPACIUDADANA-MORG-01-V1	17 agosto 2011	17 agosto 2011	6 de 14

ARTICULO 123. Fracción III.- Los organismos de participación ciudadana contribuirán al cumplimiento de los planes y programas del Municipio, impulsarán la colaboración y participación de sus habitantes y propondrán al Ayuntamiento alternativas de solución para los problemas de sus localidades o regiones.

Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, N.L.

ARTÍCULO 25. Inciso E) De Participación Ciudadana. Fracción V.- Diseñar, implementar y coordinar los mecanismos necesarios para la recepción oportuna de las solicitudes de los ciudadanos, proporcionando el seguimiento necesario para que los ciudadanos reciban una respuesta de las Dependencias de la Administración Pública Municipal;

Reglamento Interior de la Secretaría del Republicano Ayuntamiento de San Pedro Garza García, N.L.

ARTÍCULO 28.- La Dirección de Participación Ciudadana, tendrá las siguientes atribuciones: fracción IV. Diseñar, implementar y coordinar los mecanismos necesarios para la recepción oportuna de las solicitudes de los ciudadanos, implementando el seguimiento necesario para que los mismos reciban respuesta oportuna de las dependencias de la administración pública municipal;

Plan Municipal de Desarrollo 2009-2012

3. Blindar a San Pedro Garza García en Desarrollo Social

3.3. Fortalecer, en un marco de subsidiariedad, la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones que afectan a su comunidad, fomentando la corresponsabilidad ciudadana.

Programas o acciones:

3.3.1 Pondremos en operación un nuevo sistema único de gestión que permitirá concentrar, en un solo lugar, todas las solicitudes ciudadanas con la finalidad de brindar un seguimiento oportuno.

3.3.2 Continuaremos con los programas "Miércoles Ciudadano", "Buzón del Alcalde", "Diálogos" y "Enlaces" para atender y resolver de manera directa las necesidades de los ciudadanos.

Elaboró

Lic. Ricardo Alberto Rodríguez Larragoity
Coord. del Centro Integral de Atención Ciudadana

Revisó

Fco. Javier Castillo Santana
Analista Dirección de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

Lic. Luis Alberto Susarrey Flores
Director de Participación Ciudadana

Revisó

Ing. Orel Arrambide Villarreal
Director de Recursos Humanos

Aprobó

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



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

COORDINACIÓN DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0012-PARTICIPACIUDADANA-MORG-01-V1	17 agosto 2011	17 agosto 2011	7 de 14

VII. DEFINICIONES

CIAC:

Centro Integral de Atención Ciudadana

Dependencia:

Las enunciadas en el artículo 23 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García N.L.

Diálogos en tu Colonia:

Es un programa donde funcionarios del Municipio visitan las distintas colonias, para recabar las peticiones de los vecinos.

Ejecutivo:

Personal del Centro de Atención al Ciudadano (CIAC) que recibe, canaliza, da seguimiento y valida los reportes presentados por los ciudadanos.

Enlace:

Persona asignada por cada Secretaría para recibir, dar seguimiento y concluir cada reporte de su secretaría.

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.

Funciones:

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

Folio:

Número asignado en forma automática al ingresar un reporte.

Miércoles Ciudadano:

Evento que se realiza cada 15 días, donde los ciudadanos acuden a presentar sus reportes o solicitud de servicio por parte del municipio.

Organigrama:

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

Elaboró

Lic. Ricardo Alberto Rodríguez Larragoity
Coord. del Centro Integral de Atención Ciudadana

Revisó

Fco. Javier Caesillo Santana
Analista Dirección de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

Lic. Luis Alberto Susarrey Flores
Director de Participación Ciudadana

Revisó

Ing. Orel Arrambide Villarreal
Director de Recursos Humanos

Aprobó

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



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

COORDINACIÓN DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0012-PARTICIPACIUDADANA-MORG-01-V1	17 agosto 2011	17 agosto 2011	8 de 14

Programa:

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

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,

Reporte:

Notificación que el ciudadano hace porque quiere presentar una queja, solicitar información o algún servicio.

Sistema Approach:

Software que se utiliza para administrar las llamadas que ingresan al CIAC, llevando un registro estadístico.

Sistema CIAC:

Software que se utiliza para capturar y dar seguimiento a los reportes.

Sistema de Gestión de la Calidad:

La Organización establece, documenta, implementa y mantiene un Sistema de Calidad, de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9000.

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.

Validaciones:

Se verifica con el ciudadano vía telefónica que el reporte efectivamente se haya concluido.

Elaboró

Lic. Ricardo Alberto Rodríguez Larragoity
Coord. del Centro Integral de Atención Ciudadana

Revisó

Fco. Javier Castillo Santana
Analista Dirección de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

Lic. Luis Alberto Susarrey Flores
Director de Participación Ciudadana

Revisó

Ing. Ofel Arrambide Villarreal
Director de Recursos Humanos

Aprobó

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



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

COORDINACIÓN DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0012-PARTICIPACIUDADANA-MORG-01-V1	17 agosto 2011	17 agosto 2011	9 de 14

VIII. MISIÓN Y VISIÓN

MISIÓN:

Atender y canalizar de manera eficiente y eficaz las demandas y solicitudes de los ciudadanos.

VISIÓN:

Ser el área de atención ciudadana líder a nivel nacional por sus procesos y estándares de calidad, contando con el reconocimiento de los ciudadanos del municipio.

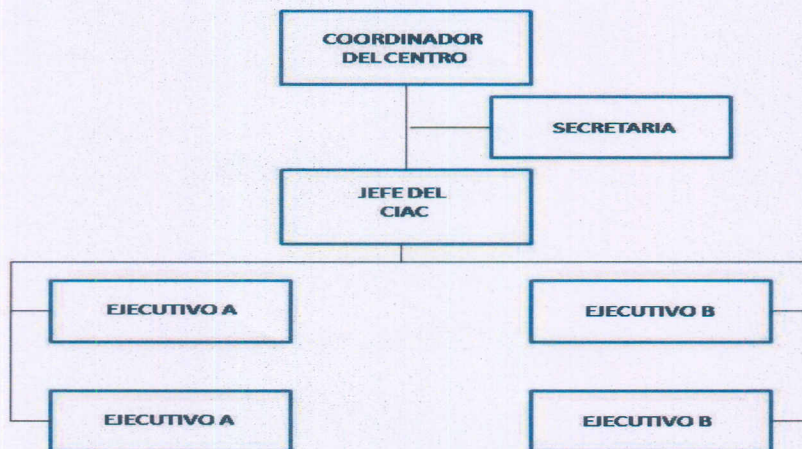
IX. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Coordinación del Centro
Secretaría

Jefatura del CIAC
Ejecutivos A
Ejecutivos B

X. ORGANIGRAMA

CLAVE: 0012-PARTICIPACIUDADANA-MORG-01-ORGANIGRAMA -01- V1



Elaboró

Lic. Ricardo Alberto Rodríguez Larragoity
Coord. del Centro Integral de Atención Ciudadana

Revisó

Fco. Javier Castillo Santana
Analista Dirección de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

Lic. Luis Alberto Susarrey Flores
Director de Participación Ciudadana

Revisó

Ing. Ofel Arrambide Villarreal
Director de Recursos Humanos

Aprobó

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



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

COORDINACIÓN DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0012-PARTICIPACIUDADANA-MORG-01-V1	17 agosto 2011	17 agosto 2011	10 de 14

XI. OBJETIVO Y FUNCIONES

CLAVE DE CONTROL:	0012-PARTICIPACIUDADANA-MORG-01-PERFIL-01- V1
NOMBRE DEL PUESTO:	COORDINACIÓN DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA
REPORTA A:	DIRECTOR DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
LE REPORTAN:	JEFE DEL CIAC EJECUTIVO A EJECUTIVO B SECRETARÍA

OBJETIVO:

Coordinar las funciones para que al ciudadano se le dé la atención y respuesta eficaz a sus demandas y reportes, así como facilitar la comunicación entre el ciudadano y los funcionarios de la Administración Municipal.

FUNCIONES:

1. Facilitar la comunicación entre el ciudadano y los funcionarios de la administración municipal, a través del programa "Cerca de Ti".
2. Administrar el sistema CIAC y coordinar las actividades del Centro Integral de Atención Ciudadana.
3. Administrar el sistema "Approach" y coordinar las actividades del "Contact Center Municipal".
4. Coordinar, encausar y brindar seguimiento a las peticiones, reportes y quejas de la ciudadanía con respecto a la Administración Municipal.
5. Organizar y agendar eventos que faciliten la comunicación entre sociedad y gobierno ("Miércoles Ciudadano", "Diálogos en tu colonia", etc.).
6. Recibir y canalizar oportunamente los comentarios, quejas e inquietudes que presentan los ciudadanos a través de los diferentes medios de atención ("CIAC", "2Buzón del Alcalde", "Buzón y Ventanilla Virtual", "Internet", etc.).
7. Dar puntual seguimiento a los reportes y quejas que se publican en todos los diferentes medios de comunicación.
8. Coordinar y gestionar la participación de las distintas dependencias municipales, estatales y federales en eventos de la Coordinación.
9. Proponer, diseñar, implementar y desarrollar estrategias o sistemas que contribuyan al buen funcionamiento de la Coordinación y que redunden en una participación ciudadana.

Elaboró

Lic. Ricardo Alberto Rodríguez Larragoity
Coord. del Centro Integral de Atención Ciudadana

Revisó

Fco. Javier Castillo Santana
Analista Dirección de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

Lic. Luis Alberto Susarrey Flores
Director de Participación Ciudadana

Revisó

Ing. Orel Arrambide Villarreal
Director de Recursos Humanos

Aprobó

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



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

COORDINACIÓN DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0012-PARTICIPACIUDADANA-MORG-01-V1	17 agosto 2011	17 agosto 2011	11 de 14

10. Realizar juntas mensuales con los enlaces del CIAC para seguimiento de los reportes.
11. Atender la visita de ciudadanos al área y en su caso registrar reportes o quejas y dar seguimiento a los mismos.
12. Coordinar e informar sobre las actividades en forma programada, de acuerdo al documento oficial de "Planeación Operativa" y al "Plan Municipal de Desarrollo".
13. Participar, elaborar y generar la información que se presenta en las reuniones de la Comisión de Participación Ciudadana.
14. Auxiliar al R. Ayuntamiento en la elaboración de proyectos de acuerdo, cuyas materias correspondan a sus atribuciones o funciones.
15. Coordinar y supervisar a las personas que colaboran en la Coordinación.
16. Fomentar y propiciar el desarrollo profesional y de capacitación del personal de la Coordinación.
17. Cumplir con el "Sistema de Gestión de la Calidad".

CLAVE DE CONTROL: 0012-PARTICIPACIUDADANA-MORG-01-PERFIL-02- V1

NOMBRE DEL PUESTO: JEFE DEL CIAC

REPORTA A: COORDINADOR DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

LE REPORTAN: EJECUTIVO A
EJECUTIVO B

OBJETIVO:

Análisis y manejo de información indispensable para la eficiencia del proceso y supervisar la operación del personal a su cargo.

FUNCIONES:

1. Mantener una excelente comunicación con sus superiores para tratar y exponer los asuntos asignados.
2. Elaborar reportes mensuales sobre el estatus que guardan los folios del Sistema CIAC.
3. Brindar seguimiento a las peticiones, reportes y quejas de la ciudadanía con respecto a la administración municipal.
4. Supervisar las actividades del personal del "Contact Center".
5. Organizar y agendar la realización del programa "Miércoles Ciudadano".
6. Asignar y supervisar la realización de validaciones de reportes del CIAC.
7. Atender cuando se requiera, la visita de ciudadanos al área y en su caso registrar reportes o quejas y dar seguimiento a los mismos.

Elaboró

Lic. Ricardo Alberto Rodríguez Larragoity
Coord. del Centro Integral de Atención Ciudadana

Revisó

Fco. Javier Castillo Santana
Analista Dirección de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

Lic. Luis Alberto Susarrey Flores
Director de Participación Ciudadana

Revisó

Ing. Orel Arrambide Villarreal
Director de Recursos Humanos

Aprobó

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



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

COORDINACIÓN DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0012-PARTICIPACIUDADANA-MORG-01-V1	17 agosto 2011	17 agosto 2011	12 de 14

8. Apoyar y capacitar a los servidores públicos con respecto al sistema CIAC.
9. Apoyar en la atención y canalización de reportes o quejas de vecinos de los programas "CIAC", "Miércoles Ciudadano", "Buzón del Alcalde".
10. Buscar la mejora continua al sistema CIAC.
11. Las demás que señalen las leyes o reglamentos y las instrucciones que reciba de sus superiores.
12. Cumplir con el "Sistema de Gestión de la Calidad".

CLAVE DE CONTROL: 0012-PARTICIPACIUDADANA-MORG-01-PERFIL-03-V1
NOMBRE DEL PUESTO: EJECUTIVO A
REPORTA A: JEFE DEL CIAC

OBJETIVO:

Dar atención a los ciudadanos y brindar el seguimiento oportuno a los reportes realizados, además fungir como enlace de la Coordinación de Atención Ciudadana y las Secretarías de la Administración Municipal para garantizar la pronta resolución de los reportes.

FUNCIONES:

1. Ofrecer un excelente servicio al ciudadano.
2. Capturar la información de las solicitudes en el sistema CIAC.
3. Dar seguimiento a los folios del CIAC que le sean asignadas por sus superiores.
4. Captura de reportes que llegan mediante el portal de Internet, y los programas "Miércoles Ciudadano", "Diálogos en tu Colonia", etc. en el CIAC.
5. Presentar informes semanales al Jefe de CIAC, respecto al seguimiento de las solicitudes canalizadas.
6. Mantener estrecha comunicación con las dependencias de la administración municipal, para agilizar la solución de las solicitudes turnadas por su superior o el Coordinador.
7. Apoyar en las actividades que le sean asignadas por su superior.
8. Asistir a los eventos y actividades de la Coordinación así como apoyar en la realización de los mismos.
9. Apoyar y capacitar a los servidores públicos con respecto al sistema CIAC.
10. Las demás que señalen las leyes o reglamentos y las instrucciones que reciba de sus superiores.

Elaboró

Lic. Ricardo Alberto Rodríguez Larragoity
Coord. del Centro Integral de Atención Ciudadana

Revisó

Fco. Javier Castillo Santana
Analista Dirección de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

Lic. Luis Alberto Susarrey Flores
Director de Participación Ciudadana

Revisó

Ing. Orel Arrambide Villarreal
Director de Recursos Humanos

Aprobó

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



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

COORDINACIÓN DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0012-PARTICIPACIUDADANA-MORG-01-V1	17 agosto 2011	17 agosto 2011	13 de 14

- Mantener una excelente comunicación con sus superiores para tratar y exponer los asuntos de su competencia.
- Cumplir con el "Sistema de Gestión de la Calidad".

CLAVE DE CONTROL: 012-PARTICIPACIUDADANA-MORG-01-PERFIL-04- V1
NOMBRE DEL PUESTO: EJECUTIVO B
REPORTA A: JEFE DEL CIAC

OBJETIVO:

Dar atención a los ciudadanos y brindar el seguimiento oportuno a los reportes realizados, además fungir como enlace de la Coordinación de Atención Ciudadana y las Secretarías de la Administración Municipal para garantizar la pronta resolución de los reportes.

FUNCIONES:

- Ofrecer un excelente servicio al ciudadano.
- Capturar la información de las solicitudes en el sistema CIAC.
- Dar seguimiento a los folios del CIAC que le sean asignadas por sus superiores.
- Captura de reportes que llegan mediante el portal de Internet, y los programas "Miércoles Ciudadano", "Diálogos en tu Colonia", etc. en el CIAC.
- Presentar informes semanales al Jefe de CIAC, respecto al seguimiento de las solicitudes canalizadas.
- Mantener estrecha comunicación con las dependencias de la administración municipal, para agilizar la solución de las solicitudes turnadas por el su superior o el Coordinador.
- Apoyar en las actividades que le sean asignadas por su superior.
- Asistir a los eventos y actividades de la Coordinación así como apoyar en la realización de los mismos.
- Apoyar y capacitar a los servidores públicos con respecto al sistema CIAC.
- Las demás que señalen las leyes o reglamentos y las instrucciones que reciba de sus superiores.
- Mantener una excelente comunicación con sus superiores para tratar y exponer los asuntos de su competencia.
- Cumplir con el "Sistema de Gestión de la Calidad".

Elaboró

Revisó

Revisó

Revisó

Aprobó

Lic. Ricardo Alberto Rodríguez Larragoity
 Coord. del Centro Integral de Atención Ciudadana

Fco. Javier Castillo Santana
 Analista Dirección de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública

Lic. Luis Alberto Susarrey Flores
 Director de Participación Ciudadana

Ing. Orel Arrambide Villarreal
 Director de Recursos Humanos

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



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

COORDINACIÓN DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0012-PARTICIPACIUDADANA-MORG-01-V1	17 agosto 2011	17 agosto 2011	14 de 14

CLAVE DE CONTROL: 0012-PARTICIPACIUDADANA-MORG-01-PERFIL-05- V1
NOMBRE DEL PUESTO: SECRETARIA
REPORTA A: COORDINACIÓN DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

OBJETIVO:

Apoyar al Coordinador y a los Ejecutivos en el desempeño de sus actividades y en la administración de los recursos materiales de la Coordinación.

FUNCIONES:

1. Mantener una excelente comunicación con sus superiores para tratar y exponer los asuntos de su competencia.
2. Trabajar con eficiencia y eficacia en las actividades encomendadas.
3. Tramitar en tiempo y forma las requisiciones de compra y solicitudes de material con el Responsable Administrativo de la Dirección.
4. Vigilar y supervisar la actualización del inventario de bienes muebles, a través de las altas, bajas, cambios, informando oportunamente de dichos movimientos a la Dirección de Patrimonio.
5. Mantener el control de las existencias del almacén de papelería de la Coordinación.
6. Garantizar que no falte material y papelería en el programa de "Miércoles Ciudadano" o en cualquier otro evento donde se reciban reportes de los ciudadanos.
7. Llevar el control y manejo del archivo asignado a la Coordinación.
8. Elaborar oficios e informes.
9. Realizar y recibir llamadas telefónicas.
10. Mantener y llevar el control de la agenda del Coordinador.
11. Captura de reportes en sistema CIAC.
12. Realizar validaciones del CIAC cuando le sean asignadas.
13. Atender a los ciudadanos que visiten el área.
14. Mantener en orden su área de trabajo.
15. Las demás que señalen las leyes o reglamentos y las instrucciones que reciba de sus superiores.
16. Cumplir con el "Sistema de Gestión de la Calidad".

Elaboró

Lic. Ricardo Alberto Rodríguez Larragoity
Coord. del Centro Integral de Atención Ciudadana

Revisó

Fco. Javier Castillo Santana
Analista Dirección de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

Lic. Luis Alberto Susarrey Flores
Director de Participación Ciudadana

Revisó

Ing. Orel Arrambide Villarreal
Director de Recursos Humanos

Aprobó

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