



SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	1 de 47	Dirección de Atención Ciudadana



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA



Escáname



Autorizó

Directora de Atención Ciudadana

*Alegre*  
Lic. Alejandra Gutiérrez Rodríguez

Revisó  
Contralora Municipal

*[Signature]*  
Lic. Alma Marisol Martínez González

Elaboró  
Administrador de La Dirección de Atención Ciudadana

*[Signature]*  
Ing. José Luis Valdés

Sello CM

MUNICIPIO DE SALTILLO, COAHUILA



CONTRALORIA MUNICIPAL

www.saltillo.gob.mx/contraloria-municipal

02 de septiembre de 2019

FORMATO

WEB



SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	2 de 47	Dirección Atención Ciudadana

## Índice

PUNTO	ATENCIÓN CIUDADANA	PÁGINA
1	<b>PRESENTACIÓN</b>	3
2	<b>MARCO JURIDICO DE ACTUACIÓN</b>	4
3	<b>MISIÓN Y VISIÓN</b>	5
4	<b>FACULTADES Y ATRIBUCIONES</b>	6
5	<b>ORGANIGRAMA</b>	8
6	<b>ESTRUCTURA ORGANICA</b>	11
7	<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO</b>	12
	<i>Despacho de la Dirección de Atención Ciudadana</i>	12
	<i>MAC Servicios Públicos</i>	20
	<i>Redes Sociales Call Center</i>	28
	<i>Gestión Social Territorio</i>	34
	<i>MAC Gestión Social- Control y Seguimiento</i>	39
8	<b>DIRECTORIO</b>	46
9	<b>GLOSARIO DE TERMINOS</b>	47
10	<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>	47







SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	3 de 47	Dirección Atención Ciudadana

## 1. PRESENTACIÓN

*“Mediante el presente manual de Organización tiene como objetivo establecer de manera pormenorizada, sistematizada y ordenada la información la descripción de las funciones y departamentos de una organización, así como las tareas específicas y la autoridad asignada a cada miembro de la Organización.*

*La Dirección de Atención Ciudadana será la dependencia responsable de brindar atención a la ciudadanía en los asuntos de recepción, canalización y seguimiento a sus peticiones, quejas o sugerencias; así como gestionar y proporcionar apoyos a solicitudes específicas en el marco de su ejercicio y las instrucciones que le sean encomendadas.*

*(Art. 58, Capítulo 8, Reglamento de la Administración Pública Municipal de Saltillo, Coahuila de Zaragoza)*

También muestra una visión global de la dependencia, auxiliando así a la integración y capacitación del personal de nuevo ingreso y facilitando su incorporación e inducción al área.

Así mismo, el manual tiene como propósito, orientar al personal de la Unidad sobre su estructura orgánica y las funciones que le compete desarrollar en los diferentes niveles jerárquicos donde están adscritos, además, incluye los objetivos de las áreas y la descripción de los puestos.

El presente manual deberá actualizarse de manera oficial en la medida que se presenten modificaciones en su contenido, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica de la unidad, o en algún otro aspecto que implique una modificación sustancial en el funcionamiento de este organismo.





SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	4 de 47	Dirección Atención Ciudadana

## 2. MARCO JURÍDICO DE ACTUACIÓN

La Constitución Política del Estado de Coahuila de Zaragoza, establece como una de las atribuciones de los Ayuntamientos el formular, aprobar y publicar los bandos de policía y gobierno, los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, vigilando su observancia y aplicación. Misma facultad que se encuentra establecida dentro del Código Municipal para el Estado de Coahuila de Zaragoza.

Dentro del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Saltillo, Coahuila de Zaragoza en sus artículos 9, 11, 13 y 50 fracción VIII el cual establece que los titulares de las dependencias, organismos y entidades, se organizarán en base al contenido de los manuales de organización, con la debida aprobación del R. Ayuntamiento.

### Federales:

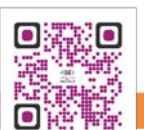
- ✓ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- ✓ Ley General de Responsabilidades Administrativas.

### Estatales:

- ✓ Constitución Política del Estado de Coahuila de Zaragoza.
- ✓ Ley de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales para el Estado de Coahuila de Zaragoza.

### Municipales

- ✓ Reglamento de la Administración Pública Municipal de Saltillo de Coahuila de Zaragoza.
- ✓ Plan Municipal de Desarrollo 2019 – 2021.





SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	5 de 47	Dirección Atención Ciudadana

## 3.- MISIÓN Y VISIÓN

### Misión.

*Ser un órgano garante de atención eficiente creando un vínculo entre sociedad y gobierno a través de la canalización y seguimiento a las peticiones, quejas o sugerencias realizadas por los ciudadanos que lo soliciten, así como gestionar y proporcionar apoyos a solicitudes específicas en el marco del ejercicio mediante acciones que permitan mejorar la calidad y efectividad en la prestación de los servicios del gobierno municipal.*

### Visión.

*Lograr los mecanismos más adecuados para dar atención y orientación eficaz y expedita, haciendo uso de herramientas tecnológicas y administrativas para canalizar las peticiones, quejas o sugerencias hacía las diferentes dependencias municipales y así lograr calidad en los servicios que presta la Presidencia Municipal, estableciendo criterios de evaluación enfocados en la mejora continua.*





SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	6 de 47	Dirección Atención Ciudadana

## 4. FACULTADES Y ATRIBUCIONES

Son facultades y obligaciones del Director (a) de Atención Ciudadana Municipal:

- I. Actuar conforme a los principios de legalidad, honradez, justicia, eficiencia, lealtad, economía, transparencia, igualdad e imparcialidad.
- II. Construir indicadores que permitan evaluar el cumplimiento de los planes y programas del Municipio.
- III. Promover la participación responsable de la sociedad en la elaboración y ejecución de las políticas públicas.
- IV. Crear, proponer y ejecutar, para el eficaz desempeño de sus funciones, los reglamentos interiores y los manuales de procedimientos y organización.
- V. Brindar atención a la ciudadanía en los asuntos de recepción, canalización y seguimiento a sus peticiones, quejas o sugerencias; así como gestionar y proporcionar apoyos a solicitudes específicas en el marco de su ejercicio y las instrucciones que le sean encomendadas.
- VI. Fomentar la participación social mediante acciones tendientes a lograr el desarrollo integral de la ciudadanía, dando prioridad a las personas en situación de vulnerabilidad, teniendo un presupuesto propio asignado por el Cabildo, quien deberá ejercer los recursos asignados en cumplimiento de las encomiendas propias de la Dirección conforme a los principios de imparcialidad, objetividad e interdependencia.
- VII. Establecer los lineamientos, estrategias, programas y mecanismos, mediante los cuales la sociedad pueda hacer peticiones ciudadanas al Gobierno Municipal.
- VIII. Brindar la atención a las solicitudes que se recaben a través de los medios establecidos, llevando a cabo un registro sistematizado para verificar la oportuna atención y en su caso canalizar a las dependencias de la administración pública Municipal, Estatal o Federal según corresponda, las peticiones que realice la ciudadanía mediante el Módulo de Atención Ciudadana conforme a los lineamientos, estrategias o programas establecidos por la Dirección.
- IX. Verificar y evaluar el cumplimiento de las peticiones ciudadanas donde el beneficiario deberá proporcionar la información que se le requiera de acuerdo en lo establecido en las reglas de operación de los programas sociales conforme a los lineamientos, estrategias o programas establecidos por la Dirección.
- X. Gestionar y suscribir los instrumentos necesarios para el otorgamiento de apoyos administrativos, económicos o materiales, conforme a los lineamientos, estrategias o programas establecidos por la Dirección, en su caso conforme a los lineamientos





SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	7 de 47	Dirección Atención Ciudadana

autorizados y aquellos que le sean formulados por el Presidente Municipal derivados de las peticiones.

- XI. Llevar el control de los apoyos procedentes y disponibles brindados a la ciudadanía según sea la naturaleza de los mismos, y de aquellos que la Dirección considere necesarios y suficientes para el cumplimiento de su objetivo conforme a los lineamientos, estrategias o programas establecidos.
- XII. Diseñar, implementar y operar acciones estratégicas de contacto ciudadano para atender las solicitudes de la ciudadanía.
- XIII. Coadyuvar y coordinarse con las dependencias Municipales, Estatales, Federales u organizaciones civiles en la operación e implementación de acciones, programas y políticas encaminadas en beneficio de la ciudadanía, así como también la celebración todo tipo de convenios de colaboración, a fin de coadyuvar en la operación e implementación de acciones, programas y políticas encaminadas en beneficio de la ciudadanía en la prestación de los servicios de asistencia social en el ámbito de competencia Municipal.

*(Capítulo VIII, Artículos 13, 58 y 59 Reglamento de la Administración Pública Municipal de Saltillo, Coahuila de Zaragoza)*



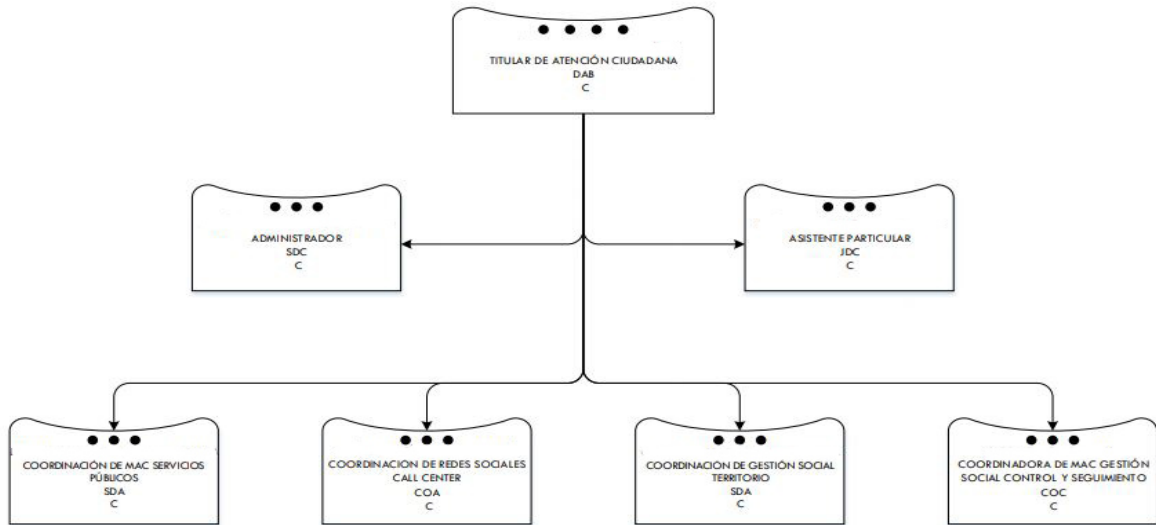


SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

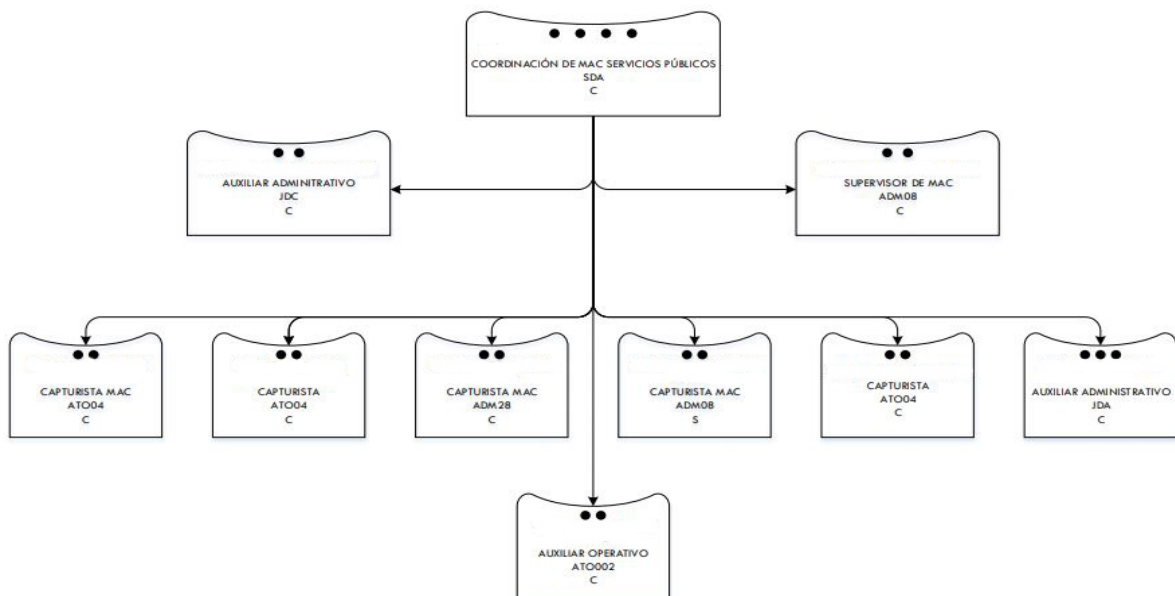
Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	8 de 47	Dirección Atención Ciudadana

## 5.- ORGANIGRAMA GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA



### 5.1 ORGANIGRAMA ESPECIFICO

#### 5.1.1. MAC Servicios Públicos





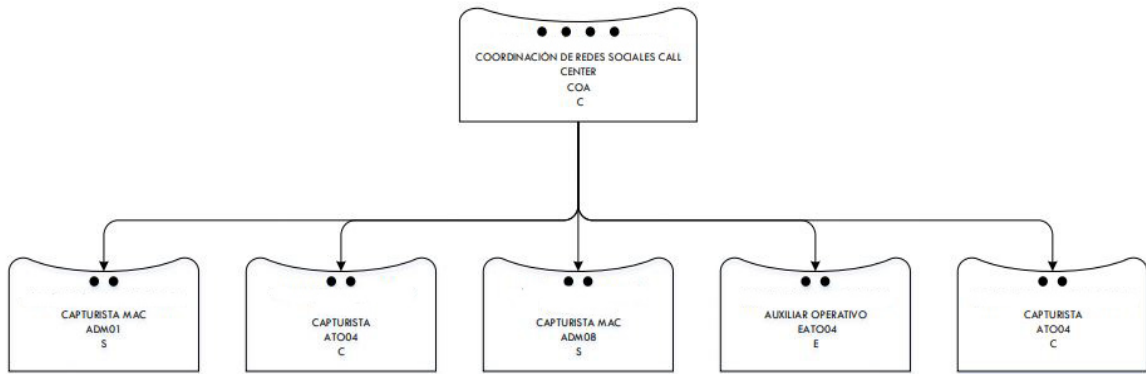


SALTILLO

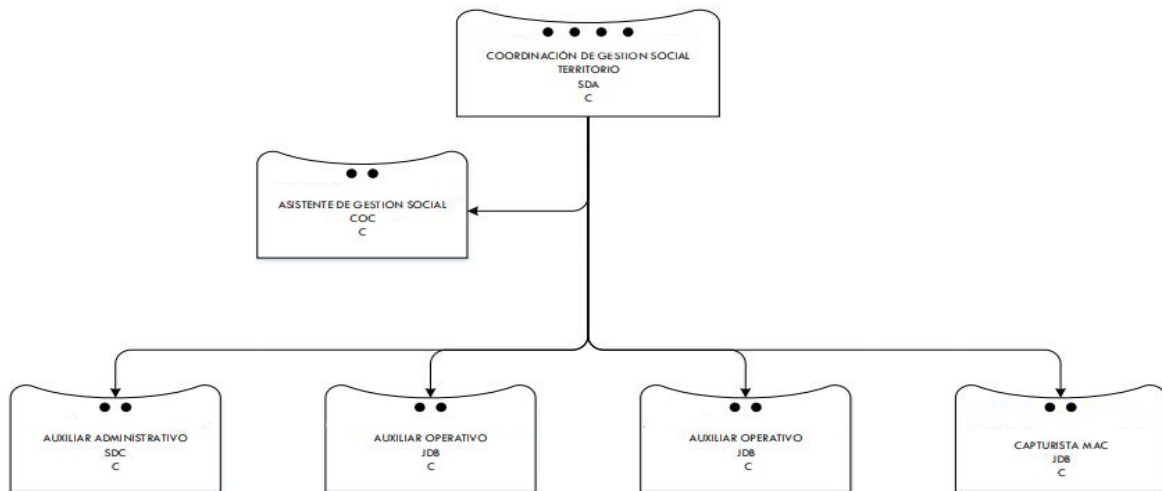
# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	9 de 47	Dirección Atención Ciudadana

## 5.1.2. Redes Sociales Call Center



## 5.1.3. Gestión Social Territorio



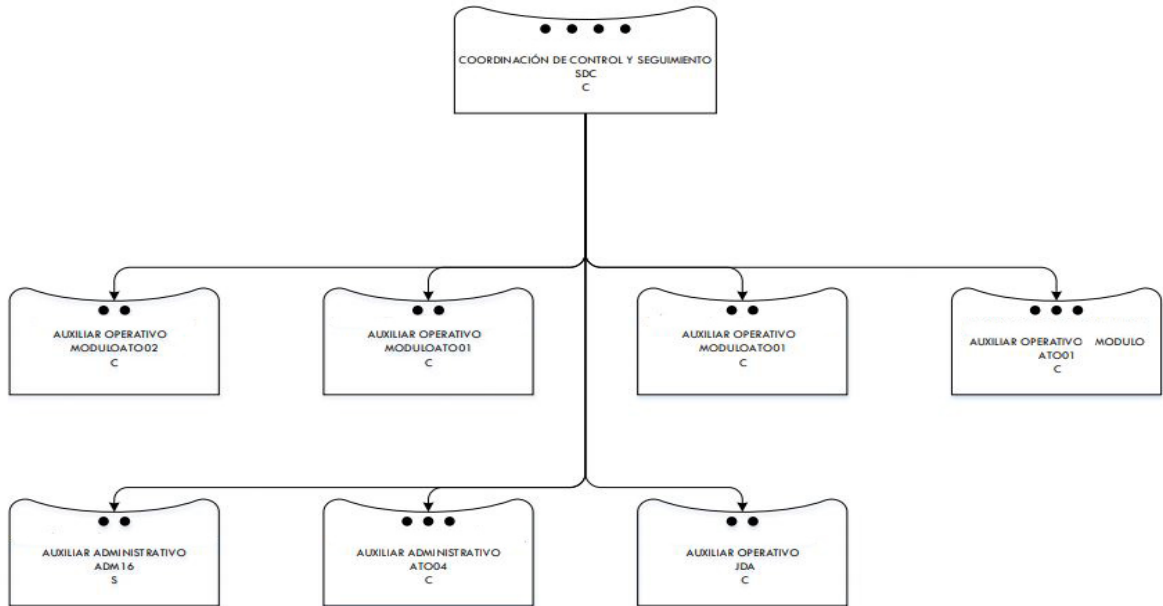


SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	10 de 47	Dirección Atención Ciudadana

## 5.1.4. MAC Gestión Social- Control y Seguimiento





SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	11 de 47	Dirección Atención Ciudadana

## 6.- ESTRUCTURA ORGÁNICA

### Atención Ciudadana Municipal

1. **Dirección de Atención Ciudadana**
  - 1.1. MAC Servicios Públicos.
  - 1.2. Redes Sociales Call Center.
  - 1.3. Gestión Social Territorio.
  - 1.4. MAC Gestión Social- Control y Seguimiento.





SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	12 de 47	Dirección Atención Ciudadana

## 7.- DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

### DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MUNICIPAL

#### 7.1 Nombre del Área:

Despacho del C. Director(a) de Atención Ciudadana Municipal

#### 7.2 Nombre del Puesto:

Director(a) de Atención Ciudadana Municipal

#### 7.3 Denominación del puesto:

Director(a) de Área "B" (DAB)

#### 7.4 Objetivo del Puesto:

Brindar atención a la ciudadanía en los asuntos de recepción, canalización y seguimiento a sus peticiones, quejas o sugerencias; así como gestionar y proporcionar apoyos a solicitudes específicas en el marco de su ejercicio y las instrucciones que le sean encomendadas.

#### 7.5 Relaciones de Autoridad:

##### 7.5.1 Relación Jerárquica Ascendente

Reporta al C. Presidente(a) Municipal de Saltillo.

##### 7.5.2 Relación Jerárquica Descendente

Coordinación de MAC Servicios Públicos.

Coordinación de Redes Sociales Call Center.

Coordinación de Gestión Social Territorio.

Coordinación de MAC Gestión Social- Control y Seguimiento.

#### 7.6 Funciones:

- ✓ Elaborar y poner a consideración del Presidente Municipal, el Programa Operativo Anual de la Dirección de Atención Ciudadana; así como cumplimiento, supervisión, seguimiento y evaluación de las actividades.
- ✓ Elaborar los programas estratégicos derivados del Plan de Desarrollo Municipal, ponerlos a consideración del Presidente Municipal y supervisar su cumplimiento, seguimiento y evaluaciones de las actividades.
- ✓ Dirigir la política social del municipio por medio de las acciones, programas y/o proyectos que lleven a cabo las Coordinaciones administrativas adscritas a la Dirección.
- ✓ Participar con la federación y el estado en la elaboración de planes especiales relacionados con la Atención Ciudadana del Municipio.







SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	13 de 47	Dirección Atención Ciudadana

- ✓ Aprobar los programas, proyectos y/o actividades a realizar en cada una de las Coordinaciones administrativas adscritas a la Dirección para dar cumplimiento a las acciones derivadas del Plan Municipal de Desarrollo y supervisar la ejecución de cada una de ellos para que se cumplan los objetivos y metas establecidas; así como también informar al Presidente Municipal sobre sus avances y someter a su consideración a aquellos que resulten estratégicos para el Gobierno Municipal en su conjunto.
- ✓ Vigilar los avances en el presupuesto programático y financiero de cada ejercicio fiscal de la Dirección, implementando para ello los mecanismos que considere.
- ✓ Gestionar y establecer el vínculo con instituciones públicas, privadas o sociales de cualquier ramo o materia que sean necesarios para el desempeño de los programas de las coordinaciones administrativas de la Dirección.
- ✓ Proveer al C. Presidente Municipal y a las Direcciones, unidades administrativas, control interno y otras que tengan injerencia en el desarrollo de las funciones, toda la información necesaria referente a los avances y resultados de los proyectos de mejora continua en materia de Atención Social.

## 7.7 Perfil del Puesto:

### 7.7.1 Preparación Académica

Licenciatura o Profesional en Administración, LAE, Ingeniería. (Preferentemente o carrera afín al puesto).

### 7.7.2 Experiencia Laboral.

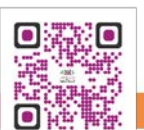
Mayor a 5 años.

### 7.7.3 Conocimientos Específicos

Auditorias, leyes y reglamentos, manejo de expedientes, conocimientos contables, Administración de Recursos contables, físicos y humanos, presupuestaciones, manejo de software.

### 7.7.4 Competencia y Habilidades

Liderazgo, toma de decisiones, solución de problemas, responsabilidad, compromiso, trabajo en equipo y negociación.





SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	14 de 47	Dirección Atención Ciudadana

## 7.1 Nombre del Área:

Despacho del C. Director(a) de Atención Ciudadana Municipal.

## 7.2 Nombre del Puesto:

Administrador(a) de la Dirección de Atención Ciudadana.

## 7.3 Denominación del puesto:

Subdirector(a) "C" (SDC)

## 7.4 Objetivo del Puesto:

Administrar eficientemente los recursos humanos, financieros y materiales asignados, así como proporcionar los servicios generales de apoyo, de acuerdo a los programas de trabajo de las diferentes coordinaciones administrativas que integran la Dirección.

## 7.5 Relaciones de Autoridad:

### 7.5.1 Relación Jerárquica Ascendente

Reporta al C. Director(a) de Atención Ciudadana Municipal.

### 7.5.2 Relación Jerárquica Descendente

Subdirector(a) "C" (SDC)

Capturista (ATO04)

## 7.6 Funciones:

- ✓ Apoyar en la elaboración del anteproyecto de presupuesto de acuerdo a las actividades programadas y presentarlo a la Tesorería municipal para su aprobación.
- ✓ Responder por la gestión oportuna en la adquisición de insumos, bienes y servicios para la Dirección, así como apoyo logístico a las actividades de diferentes áreas.
- ✓ Preparar y gestionar las solicitudes de contratación y de pago de proveedores.
- ✓ Preparar conjuntamente con los responsables de las coordinaciones administrativas adscritas a la Dirección, los requerimientos de bienes y servicios necesarios para el funcionamiento adecuado durante el ejercicio fiscal.
- ✓ Asignar eficientemente y con diligencia los materiales y equipos requeridos por las coordinaciones administrativas de la Dirección.
- ✓ Velar por el buen uso y conservación de los bienes y equipos con que cuenta la Dirección y en su defecto informar del mal uso de los mismos.
- ✓ Asegurar la efectiva administración del recurso humano; así como de los recursos financieros y materiales asignados a la Dirección.
- ✓ Fungir como enlace entre las diferentes Direcciones o Áreas Administrativas de la presidencia Municipal.
- ✓ Elaborar reporte semanal de avances.
- ✓ Supervisar las actividades diarias del personal a su cargo.





SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	15 de 47	Dirección Atención Ciudadana

- ✓ Las demás que se deriven de la naturaleza de sus funciones y las que expresamente le encomiende el Director (a).
- ✓ Apoyo con la logística para cumplir con las peticiones solicitadas al Presidente Municipal de Saltillo
- ✓ Apoyar en las funciones y/o tareas de cualquier otra coordinación con previa instrucción o autorización de la Dirección.

## 7.7 Perfil del Puesto:

### 7.7.1 Preparación Académica

Licenciatura o Profesional en Administración, LAE, Ingeniería. (Preferentemente o carrera afín al puesto).

### 7.7.2 Experiencia Laboral.

Mayor a 5 años.

### 7.7.3 Conocimientos Específicos

Área Contable o Administrativa, Manejo de paquetes computacionales específicos, procedimientos de responsabilidades, manejo de personal, planeación, indicadores, estadísticas, control de inventario, logística, Auditoría.

### 7.7.4 Competencia y Habilidades

Liderazgo, toma de decisiones, solución de problemas, responsabilidad, compromiso, trabajo en equipo y negociación.





SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	16 de 47	Dirección Atención Ciudadana

## 7.1 Nombre del Área:

Despacho del C. Director(a) de Atención Ciudadana Municipal.

## 7.2 Nombre del Puesto:

Coordinador(a) Operativo.

## 7.3 Denominación del puesto:

Subdirector(a) "C" (SDC)

## 7.4 Objetivo del Puesto:

Auxiliar en cualquiera de las actividades administrativas y/o de campo de acuerdo a los programas de trabajo que integran la Dirección.

## 7.5 Relaciones de Autoridad:

### 7.5.1 Relación Jerárquica Ascendente

Administrador(a) de la Dirección de Atención Ciudadana.

### 7.5.2 Relación Jerárquica Descendente

No Aplica.

## 7.6 Funciones:

- ✓ Auxiliar en las cualquiera de las actividades administrativas y/u operativas de la Dirección.
- ✓ Velar por el buen uso y conservación de los bienes y equipos asignados a su cargo.
- ✓ Brindar una atención profesional y humana a cualquier ciudadano que así lo requiera de manera personal y/o telefónica.
- ✓ Apoyar en la logística para el cumplimiento de las peticiones solicitadas al Presidente Municipal de Saltillo.
- ✓ Realizar trabajo de campo en cualquier parte del municipio cuando así se requiera.
- ✓ Las demás que se deriven de la naturaleza de sus funciones y las que expresamente le encomiende su jefe inmediato y/o el Director (a).

## 7.7 Perfil del Puesto:

### 7.7.1 Preparación Académica

Licenciatura o Ingeniería. (Preferentemente o carrera afín al puesto).

### 7.7.2 Experiencia Laboral.

Mayor a 1 años.

### 7.7.3 Conocimientos Específicos

Planeación, computación, organización de documentos, manejo de vehículos.

### 7.7.4 Competencia y Habilidades

Liderazgo, trato amable, solución de problemas, responsabilidad, compromiso y trabajo en equipo.







SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	17 de 47	Dirección Atención Ciudadana

## 7.1 Nombre del Área:

Despacho del C. Director(a) de Atención Ciudadana Municipal.

## 7.2 Nombre del Puesto:

Capturista.

## 7.3 Denominación del puesto:

Capturista (ATO04)

## 7.4 Objetivo del Puesto:

Auxiliar en cualquiera de las actividades administrativas y/o de campo de acuerdo a los programas de trabajo que integran la Dirección.

## 7.5 Relaciones de Autoridad:

### 7.5.1 Relación Jerárquica Ascendente

Administrador(a) de la Dirección de Atención Ciudadana.

### 7.5.2 Relación Jerárquica Descendente

No Aplica.

## 7.6 Funciones:

- ✓ Auxiliar en las cualquiera de las actividades administrativas y/u operativas de la Dirección.
- ✓ Velar por el buen uso y conservación de los bienes y equipos asignados a su cargo.
- ✓ Brindar una atención profesional y humana a cualquier ciudadano que así lo requiera de manera personal y/o telefónica.
- ✓ Apoyar en la logística para el cumplimiento de las peticiones solicitadas al Presidente Municipal de Saltillo.
- ✓ Realizar trabajo de campo en cualquier parte del municipio cuando así se requiera.
- ✓ Las demás que se deriven de la naturaleza de sus funciones y las que expresamente le encomiende su jefe inmediato y/o el Director (a).

## 7.7 Perfil del Puesto:

### 7.7.1 Preparación Académica

Licenciatura o Ingeniería. (Preferentemente o carrera afín al puesto).

### 7.7.2 Experiencia Laboral.

Mayor a 1 año.

### 7.7.3 Conocimientos Específicos

Planeación, computación, organización de documentos, manejo de vehículos.

### 7.7.4 Competencia y Habilidades

Liderazgo, trato amable, solución de problemas, responsabilidad, compromiso y trabajo en equipo.





SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	18 de 47	Dirección Atención Ciudadana

## 7.1 Nombre del Área:

Despacho del C. Director(a) de Atención Ciudadana Municipal.

## 7.2 Nombre del Puesto:

Asistente Particular.

## 7.3 Denominación del puesto:

Jefe(a) de Departamento "C" (JDC)

## 7.4 Objetivo del Puesto:

Ayudar en las funciones tales como recibir, controlar y dar seguimiento a las actividades principales de la Dirección para que los programas y/o actividades se desarrollen eficientemente.

## 7.5 Relaciones de Autoridad:

### 7.5.1 Relación Jerárquica Ascendente

Reporta al C. Director(a) de Atención Ciudadana Municipal.

### 7.5.2 Relación Jerárquica Descendente

No Aplica.

## 7.6 Funciones:

- ✓ Dar seguimiento a las actividades encomendadas por el Director(a).
- ✓ Mantener ordenada y actualizada la agenda de la/el Director(a).
- ✓ Entregar y remitir oficios que expida la Dirección.
- ✓ Hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informado a los jefes de los compromisos y demás asuntos.
- ✓ Atender las audiencias que vienen a tratar asuntos con el Director(a).
- ✓ Entregar y remitir oficios que expida la Dirección.
- ✓ Control de avances y/o cumplimiento de los compromisos de la Dirección.
- ✓ Atender, gestionar y dar seguimiento a las solicitudes de los ciudadanos que así lo requieran de manera personal y/o telefónica.
- ✓ Integrar debidamente los documentos que sean requeridos y ordenados correctamente.
- ✓ Solventar solicitudes de pago y Auditorías.
- ✓ Velar por el buen uso y conservación de los bienes y equipos asignados a su cargo.
- ✓ Las demás que se deriven de la naturaleza de sus funciones y las que expresamente le encomiende su jefe inmediato y/o el Director (a).





SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	19 de 47	Dirección Atención Ciudadana

## 7.7 Perfil del Puesto:

### 7.7.1 Preparación Académica

Licenciatura o Profesional en Administración, LAE, Ingeniería. (Preferentemente o carrera afín al puesto).

### 7.7.2 Experiencia Laboral.

Mayor a 5 años.

### 7.7.3 Conocimientos Específicos

Área Contable o Administrativa, planeación, detección de áreas de riesgo.

### 7.7.4 Competencia y Habilidades

Liderazgo, toma de decisiones, responsabilidad, compromiso, solución de problemas, trabajo en equipo.





SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	20 de 47	Dirección Atención Ciudadana

## MAC Servicios Públicos

### 7.1 Nombre del Área:

MAC Servicios Públicos.

### 7.2 Nombre del Puesto:

Coordinador(a) de MAC Servicios Públicos.

### 7.3 Denominación del puesto:

Subdirector(a) "A" (SDA)

### 7.4 Objetivo del Puesto:

Dirigir, planear, coordinar, capacitar, ejecutar y supervisar todos y cada uno de los planes, programas, proyectos y/o acciones que permitan dar seguimiento para satisfacer las necesidades y demandas de la ciudadanía.

### 7.5 Relaciones de Autoridad:

#### 7.5.1 Relación Jerárquica Ascendente

Reporta al C. Director(a) de Atención Ciudadana Municipal.

#### 7.5.2 Relación Jerárquica Descendente

Jefe(a) de Departamento "C" (JDC)

Auxiliar Administrativo (ADM08)

Capturista (ATO04)

Secretaria (ADM28)

Jefe(a) de Departamento "A" (JDA)

Capturista (ATO02)

### 7.6 Funciones:

- ✓ Supervisar y capacitar al personal a su cargo, sobre cualquier tipo de situación presentada, así como generar reportes estadísticos a la Dirección y ser el enlace directo con las distintas Direcciones de Servicios Públicos para dar un seguimiento eficiente y oportuno a las solicitudes y/o reportes generados.
- ✓ Proporcionar atención personal o telefónica a los ciudadanos, registrar y canalizar a la Dirección o Unidad Administrativa correspondiente en el sistema operativo las solicitudes, sugerencias y/o quejas relacionadas con los servicios públicos prestados por la Presidencia Municipal para su respectivo seguimiento.
- ✓ Supervisar, capacitar y Coordinar la operatividad de la línea del 072, módulos del MAC SP y del personal a su cargo reportando semanalmente a la Dirección.
- ✓ Apoyar en las funciones y/o tareas de cualquier otra coordinación con previa instrucción o autorización de la Dirección







SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	21 de 47	Dirección Atención Ciudadana

- ✓ Las demás que se deriven de la naturaleza de sus funciones y las que expresamente le encomiende su jefe inmediato y/o el Director (a).

## 7.7 Perfil del Puesto:

### 7.7.1 Preparación Académica

Licenciatura o Profesional en Administración, LAE, Ingeniería. (Preferentemente o carrera afín al puesto).

### 7.7.2 Experiencia Laboral.

Mayor a 5 años.

### 7.7.3 Conocimientos Específicos

Indicadores, Estadística, Computación, Manejo de Personal.

### 7.7.4 Competencia y Habilidades

Liderazgo, toma de decisiones, trato amable, responsabilidad, solución de problemas y trabajo en equipo.





SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	22 de 47	Dirección Atención Ciudadana

## MAC Servicios Públicos

- 7.1 Nombre del Área:**  
MAC Servicios Públicos.
- 7.2 Nombre del Puesto:**  
Auxiliar Administrativo.
- 7.3 Denominación del puesto:**  
Jefe(a) de Departamento "C" (JDC)
- 7.4 Objetivo del Puesto:**  
Auxiliar en cualquiera de las actividades administrativas, operativas y/o de campo de acuerdo a los programas de trabajo que integran la Dirección.
- 7.5 Relaciones de Autoridad:**
- 7.5.1 Relación Jerárquica Ascendente**  
Reporta al Coordinador(a) de MAC Servicios Públicos.
- 7.5.2 Relación Jerárquica Descendente**  
No Aplica.
- 7.6 Funciones:**
- ✓ Auxiliar en las cualquiera de las actividades administrativas y/u operativas de la Coordinación.
  - ✓ Velar por el buen uso y conservación de los bienes y equipos asignados a su cargo.
  - ✓ Brindar una atención profesional y humana a cualquier ciudadano que así lo requiera de manera personal y/o telefónica.
  - ✓ Realizar trabajo de campo en cualquier parte del municipio cuando así se requiera.
  - ✓ Las demás que se deriven de la naturaleza de sus funciones y las que expresamente le encomiende su jefe inmediato y/o el Director (a).
- 7.7 Perfil del Puesto:**
- 7.7.1 Preparación Académica**  
Técnico en computación o similar. (Preferentemente o carrera afín al puesto).
- 7.7.2 Experiencia Laboral.**  
No Aplica.
- 7.7.3 Conocimientos Específicos**  
Área Administrativa, computación.
- 7.7.4 Competencia y Habilidades**  
Liderazgo, responsabilidad, compromiso, trato amable y trabajo en equipo.





SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	23 de 47	Dirección Atención Ciudadana

## MAC Servicios Públicos

- 7.1 Nombre del Área:**  
MAC Servicios Públicos.
- 7.2 Nombre del Puesto:**  
Supervisor(a).
- 7.3 Denominación del puesto:**  
Auxiliar Administrativo (ADM08)
- 7.4 Objetivo del Puesto:**  
Auxiliar en cualquiera de las actividades administrativas, operativas y/o de campo de acuerdo a los programas de trabajo que integran la Dirección.
- 7.5 Relaciones de Autoridad:**
- 7.5.1 Relación Jerárquica Ascendente**  
Reporta al Coordinador(a) de MAC Servicios Públicos.
- 7.5.2 Relación Jerárquica Descendente**  
No Aplica.
- 7.6 Funciones:**
- ✓ Auxiliar en las cualquiera de las actividades administrativas y/u operativas de la Coordinación.
  - ✓ Velar por el buen uso y conservación de los bienes y equipos asignados a su cargo.
  - ✓ Proporcionar atención personal o telefónica a los ciudadanos, registrar y canalizar a la Dirección o Unidad Administrativa correspondiente en el sistema operativo las solicitudes, sugerencias y/o quejas relacionadas con los servicios públicos prestados por la Presidencia Municipal para su respectivo seguimiento.
  - ✓ Las demás que se deriven de la naturaleza de sus funciones y las que expresamente le encomiende su jefe inmediato y/o el Director (a).
- 7.7 Perfil del Puesto:**
- 7.7.1 Preparación Académica**  
Técnico(a) en computación o similar.
- 7.7.2 Experiencia Laboral.**  
No Aplica.
- 7.7.3 Conocimientos Específicos**  
Área Administrativa, computación.
- 7.7.4 Competencia y Habilidades**  
Liderazgo, responsabilidad, compromiso, trato amable y trabajo en equipo.





SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	24 de 47	Dirección Atención Ciudadana

## MAC Servicios Públicos

- 7.1 Nombre del Área:**  
MAC Servicios Públicos.
- 7.2 Nombre del Puesto:**  
Capturista.
- 7.3 Denominación del puesto:**  
Capturista (ATO04)
- 7.4 Objetivo del Puesto:**  
Auxiliar en cualquiera de las actividades administrativas, operativas y/o de campo de acuerdo a los programas de trabajo que integran la Dirección.
- 7.5 Relaciones de Autoridad:**
- 7.5.1 Relación Jerárquica Ascendente**  
Reporta al Coordinador(a) de MAC Servicios Públicos.
- 7.5.2 Relación Jerárquica Descendente**  
No Aplica.
- 7.6 Funciones:**
- ✓ Auxiliar en las cualquiera de las actividades administrativas y/u operativas de la Coordinación.
  - ✓ Velar por el buen uso y conservación de los bienes y equipos asignados a su cargo.
  - ✓ Proporcionar atención personal o telefónica a los ciudadanos, registrar y canalizar a la Dirección o Unidad Administrativa correspondiente en el sistema operativo las solicitudes, sugerencias y/o quejas relacionadas con los servicios públicos prestados por la Presidencia Municipal para su respectivo seguimiento.
  - ✓ Las demás que se deriven de la naturaleza de sus funciones y las que expresamente le encomiende su jefe inmediato y/o el Director (a).
- 7.7 Perfil del Puesto:**
- 7.7.1 Preparación Académica**  
Técnico(a) en computación o similar. (Preferentemente o carrera afín al puesto).
- 7.7.2 Experiencia Laboral.**  
No Aplica.
- 7.7.3 Conocimientos Específicos**  
Área Administrativa, computación.
- 7.7.4 Competencia y Habilidades**  
Liderazgo, responsabilidad, compromiso, trato amable y trabajo en equipo.







SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	25 de 47	Dirección Atención Ciudadana

## MAC Servicios Públicos

- 7.1 Nombre del Área:**  
MAC Servicios Públicos.
- 7.2 Nombre del Puesto:**  
Capturista.
- 7.3 Denominación del puesto:**  
Secretaria (ADM28)
- 7.4 Objetivo del Puesto:**  
Auxiliar en cualquiera de las actividades administrativas, operativas y/o de campo de acuerdo a los programas de trabajo que integran la Dirección.
- 7.5 Relaciones de Autoridad:**
- 7.5.1 Relación Jerárquica Ascendente**  
Reporta al Coordinador(a) de MAC Servicios Públicos.
- 7.5.2 Relación Jerárquica Descendente**  
No Aplica.
- 7.6 Funciones:**
- ✓ Auxiliar en las cualquiera de las actividades administrativas y/u operativas de la Coordinación.
  - ✓ Velar por el buen uso y conservación de los bienes y equipos asignados a su cargo.
  - ✓ Proporcionar atención personal o telefónica a los ciudadanos, registrar y canalizar a la Dirección o Unidad Administrativa correspondiente en el sistema operativo las solicitudes, sugerencias y/o quejas relacionadas con los servicios públicos prestados por la Presidencia Municipal para su respectivo seguimiento.
  - ✓ Las demás que se deriven de la naturaleza de sus funciones y las que expresamente le encomiende su jefe(a) inmediato y/o el Director (a).
- 7.7 Perfil del Puesto:**
- 7.7.1 Preparación Académica**  
Técnico(a) en computación o similar. (Preferentemente o carrera afín al puesto).
- 7.7.2 Experiencia Laboral.**  
No Aplica.
- 7.7.3 Conocimientos Específicos**  
Área Administrativa, computación.
- 7.7.4 Competencia y Habilidades**  
Liderazgo, responsabilidad, compromiso, trato amable y trabajo en equipo.





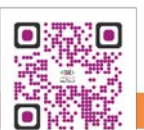
SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	26 de 47	Dirección Atención Ciudadana

## MAC Servicios Públicos

- 7.1 Nombre del Área:**  
MAC Servicios Públicos.
- 7.2 Nombre del Puesto:**  
Auxiliar Administrativo.
- 7.3 Denominación del puesto:**  
Jefe(a) de Departamento "A" (JDA)
- 7.4 Objetivo del Puesto:**  
Auxiliar en cualquiera de las actividades administrativas, operativas y/o de campo de acuerdo a los programas de trabajo que integran la Dirección.
- 7.5 Relaciones de Autoridad:**
- 7.5.1 Relación Jerárquica Ascendente**  
Reporta al Coordinador(a) de MAC Servicios Públicos.
- 7.5.2 Relación Jerárquica Descendente**  
No Aplica.
- 7.6 Funciones:**
- ✓ Auxiliar en las cualquiera de las actividades administrativas y/u operativas de la Coordinación.
  - ✓ Velar por el buen uso y conservación de los bienes y equipos asignados a su cargo.
  - ✓ Proporcionar atención personal o telefónica a los ciudadanos, registrar y canalizar a la Dirección o Unidad Administrativa correspondiente en el sistema operativo las solicitudes, sugerencias y/o quejas relacionadas con los servicios públicos prestados por la Presidencia Municipal para su respectivo seguimiento.
  - ✓ Las demás que se deriven de la naturaleza de sus funciones y las que expresamente le encomiende su jefe inmediato y/o el Director (a).
- 7.7 Perfil del Puesto:**
- 7.7.1 Preparación Académica**  
Técnico(a) en computación o similar. (Preferentemente o carrera afín al puesto).
- 7.7.2 Experiencia Laboral.**  
No Aplica.
- 7.7.3 Conocimientos Específicos**  
Área Administrativa, computación.
- 7.7.4 Competencia y Habilidades**  
Liderazgo, responsabilidad, compromiso, trato amable y trabajo en equipo.





SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	27 de 47	Dirección Atención Ciudadana

## MAC Servicios Públicos

- 7.1 Nombre del Área:**  
MAC Servicios Públicos.
- 7.2 Nombre del Puesto:**  
Auxiliar Operativo.
- 7.3 Denominación del puesto:**  
Capturista (ATO02)
- 7.4 Objetivo del Puesto:**  
Auxiliar en cualquiera de las actividades administrativas, operativas y/o de campo de acuerdo a los programas de trabajo que integran la Dirección.
- 7.5 Relaciones de Autoridad:**
- 7.5.1 Relación Jerárquica Ascendente**  
Reporta al Coordinador(a) de MAC Servicios Públicos.
- 7.5.2 Relación Jerárquica Descendente**  
No Aplica.
- 7.6 Funciones:**
- ✓ Auxiliar en las cualquiera de las actividades administrativas y/u operativas de la Coordinación.
  - ✓ Velar por el buen uso y conservación de los bienes y equipos asignados a su cargo.
  - ✓ Proporcionar atención personal o telefónica a los ciudadanos, registrar y canalizar a la Dirección o Unidad Administrativa correspondiente en el sistema operativo las solicitudes, sugerencias y/o quejas relacionadas con los servicios públicos prestados por la Presidencia Municipal para su respectivo seguimiento.
  - ✓ Las demás que se deriven de la naturaleza de sus funciones y las que expresamente le encomiende su jefe inmediato y/o el Director (a).
- 7.7 Perfil del Puesto:**
- 7.7.1 Preparación Académica**  
Técnico(a) en computación o similar. (Preferentemente o carrera afín al puesto).
- 7.7.2 Experiencia Laboral.**  
No Aplica.
- 7.7.3 Conocimientos Específicos**  
Área Administrativa, computación.
- 7.7.4 Competencia y Habilidades**  
Liderazgo, responsabilidad, compromiso, trato amable y trabajo en equipo.





SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	28 de 47	Dirección Atención Ciudadana

## Redes Sociales Call Center

### 7.1 Nombre del Área:

Redes Sociales Call Center.

### 7.2 Nombre del Puesto:

Coordinador(a) de Redes Sociales Call Center.

### 7.3 Denominación del puesto:

Coordinador(a) "A" (COA)

### 7.4 Objetivo del Puesto:

Dirigir, planear, coordinar, capacitar, ejecutar, fomentar y supervisar todos y cada uno de los planes, programas, proyectos y/o acciones que permitan dar seguimiento de los reportes de servicios públicos y/o peticiones realizadas a través de las redes sociales como Facebook, Twitter y WhatsApp.

### 7.5 Relaciones de Autoridad:

#### 7.5.1 Relación Jerárquica Ascendente

Reporta al C. Director(a) de Atención Ciudadana Municipal.

#### 7.5.2 Relación Jerárquica Descendente

Abogado (ADM01)

Capturista (ATO04)

Auxiliar Administrativo (ADM08)

Auxiliar Operativo (EATO04)

### 7.6 Funciones:

- ✓ Auxiliar en las cualquiera de las actividades administrativas y/u operativas de la Dirección.
- ✓ Supervisar y capacitar al personal a su cargo, sobre cualquier tipo de situación presentada en el área, así como generar reportes estadísticos a la Dirección y ser el enlace directo con las distintas Direcciones de Servicios Públicos para dar un seguimiento eficiente y oportuno a las solicitudes y/o reportes generados.
- ✓ Recibir lista de llamadas las cuales son recibidas atreves de las diferentes redes sociales
- ✓ Analizar cada una de ellas y empezar a atender por medio de llamadas telefónicas, mensajes, etc.
- ✓ Proporcionar atención personal o telefónica a los ciudadanos, registrar y canalizar en el sistema operativo las solicitudes, sugerencias y/o quejas relacionados con los servicios públicos prestados por la Presidencia Municipal para su respectivo seguimiento.





SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	29 de 47	Dirección Atención Ciudadana

- ✓ Realizar un reporte diario analítico de cada una de las situaciones que se recibieron en el día.
- ✓ Reportar al Director (a) para poder dar seguimiento a cada una de las solicitudes correspondientes.
- ✓ Dar seguimiento semanal con los enlaces de las Direcciones o Áreas Administrativas
- ✓ Velar por el buen uso y conservación de los bienes y equipos asignados a su cargo.
- ✓ Apoyar en las funciones y/o tareas de cualquier otra coordinación con previa instrucción o autorización de la Dirección
- ✓ Las demás que se deriven de la naturaleza de sus funciones y las que expresamente le encomiende el Director (a).

## 7.7 Perfil del Puesto:

### 7.7.1 Preparación Académica

Licenciatura, LAE, Ingeniería. (Preferentemente o carrera afín al puesto).

### 7.7.2 Experiencia Laboral.

Mayor a 5 años.

### 7.7.3 Conocimientos Específicos

Indicadores, Estadística, Computación, Manejo de Personal.

### 7.7.4 Competencia y Habilidades

Liderazgo, toma de decisiones, trato amable, responsabilidad, solución de problemas y trabajo en equipo.





SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	30 de 47	Dirección Atención Ciudadana

**7.1 Nombre del Área:**  
Redes Sociales Call Center.

**7.2 Nombre del Puesto:**  
Capturista.

**7.3 Denominación del puesto:**  
Abogado(a) (ADM01)

**7.4 Objetivo del Puesto:**  
Comunicar de manera amable y efectiva con los ciudadanos vía telefónica para capturar y canalizar a la Dirección o Área Administrativa correspondiente y así poder dar seguimiento de los reportes de servicios públicos y/o peticiones realizadas a través de las redes sociales como Facebook, Twitter y WhatsApp.

**7.5 Relaciones de Autoridad:**

**7.5.1 Relación Jerárquica Ascendente**  
Coordinador(a) de Redes Sociales Call Center.

**7.5.2 Relación Jerárquica Descendente**  
No Aplica.

**7.6 Funciones:**

- ✓ Auxiliar en las cualquiera de las actividades administrativas y/u operativas de la Coordinación.
- ✓ Velar por el buen uso y conservación de los bienes y equipos asignados a su cargo.
- ✓ Proporcionar atención telefónica a los ciudadanos, registrar y canalizar a la Dirección o Unidad Administrativa correspondiente en el sistema operativo las solicitudes, sugerencias y/o quejas relacionadas con los servicios prestados por la Presidencia Municipal para su respectivo seguimiento.
- ✓ Las demás que se deriven de la naturaleza de sus funciones y las que expresamente le encomiende su jefe inmediato y/o el Director (a).

**7.7 Perfil del Puesto:**

**7.7.1 Preparación Académica**  
Técnico(a) en computación o similar. (Preferentemente o carrera afín al puesto).

**7.7.2 Experiencia Laboral.**  
No Aplica.

**7.7.3 Conocimientos Específicos**  
Área Administrativa, computación.

**7.7.4 Competencia y Habilidades**  
Liderazgo, responsabilidad, compromiso, trato amable y trabajo en equipo.







SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	31 de 47	Dirección Atención Ciudadana

## 7.1 Nombre del Área:

Redes Sociales Call Center.

## 7.2 Nombre del Puesto:

Capturista.

## 7.3 Denominación del puesto:

Capturista (ATO04)

## 7.4 Objetivo del Puesto:

Comunicar de manera amable y efectiva con los ciudadanos vía telefónica para capturar y canalizar a la Dirección o Área Administrativa correspondiente y así poder dar seguimiento de los reportes de servicios públicos y/o peticiones realizadas a través de las redes sociales como Facebook, Twitter y WhatsApp.

## 7.5 Relaciones de Autoridad:

### 7.5.1 Relación Jerárquica Ascendente

Coordinador(a) de Redes Sociales Call Center.

### 7.5.2 Relación Jerárquica Descendente

No Aplica.

## 7.6 Funciones:

- ✓ Auxiliar en las cualquiera de las actividades administrativas y/u operativas de la Coordinación.
- ✓ Velar por el buen uso y conservación de los bienes y equipos asignados a su cargo.
- ✓ Proporcionar atención telefónica a los ciudadanos, registrar y canalizar a la Dirección o Unidad Administrativa correspondiente en el sistema operativo las solicitudes, sugerencias y/o quejas relacionadas con los servicios prestados por la Presidencia Municipal para su respectivo seguimiento.
- ✓ Las demás que se deriven de la naturaleza de sus funciones y las que expresamente le encomiende su jefe inmediato y/o el Director (a).

## 7.7 Perfil del Puesto:

### 7.7.1 Preparación Académica

Técnico(a) en computación o similar. (Preferentemente o carrera afín al puesto).

### 7.7.2 Experiencia Laboral.

No Aplica.

### 7.7.3 Conocimientos Específicos

Área Administrativa, computación.

### 7.7.4 Competencia y Habilidades

Liderazgo, responsabilidad, compromiso, trato amable y trabajo en equipo.





SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	32 de 47	Dirección Atención Ciudadana

## 7.1 Nombre del Área:

Redes Sociales Call Center.

## 7.2 Nombre del Puesto:

Capturista.

## 7.3 Denominación del puesto:

Auxiliar Administrativo (ADM08)

## 7.4 Objetivo del Puesto:

Comunicarse de manera amable y efectiva con los ciudadanos vía telefónica para capturar y canalizar a la Dirección o Área Administrativa correspondiente y así poder dar seguimiento de los reportes de servicios públicos y/o peticiones realizadas a través de las redes sociales como Facebook, Twitter y WhatsApp.

## 7.5 Relaciones de Autoridad:

### 7.5.1 Relación Jerárquica Ascendente

Coordinador(a) de Redes Sociales Call Center.

### 7.5.2 Relación Jerárquica Descendente

No Aplica.

## 7.6 Funciones:

- ✓ Auxiliar en las cualquiera de las actividades administrativas y/u operativas de la Coordinación.
- ✓ Velar por el buen uso y conservación de los bienes y equipos asignados a su cargo.
- ✓ Proporcionar atención telefónica a los ciudadanos, registrar y canalizar a la Dirección o Unidad Administrativa correspondiente en el sistema operativo las solicitudes, sugerencias y/o quejas relacionadas con los servicios prestados por la Presidencia Municipal para su respectivo seguimiento.
- ✓ Las demás que se deriven de la naturaleza de sus funciones y las que expresamente le encomiende su jefe inmediato y/o el Director (a).

## 7.7 Perfil del Puesto:

### 7.7.1 Preparación Académica

Técnico(a) en computación o similar. (Preferentemente o carrera afín al puesto).

### 7.7.2 Experiencia Laboral.

No Aplica.

### 7.7.3 Conocimientos Específicos

Área Administrativa, computación.

### 7.7.4 Competencia y Habilidades

Liderazgo, responsabilidad, compromiso, trato amable y trabajo en equipo.





SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	33 de 47	Dirección Atención Ciudadana

## 7.1 Nombre del Área:

Redes Sociales Call Center.

## 7.2 Nombre del Puesto:

Auxiliar Operativo.

## 7.3 Denominación del puesto:

Auxiliar Operativo (EATO04)

## 7.4 Objetivo del Puesto:

Comunicar de manera amable y efectiva con los ciudadanos vía telefónica para capturar y canalizar a la Dirección o Área Administrativa correspondiente y así poder dar seguimiento de los reportes de servicios públicos y/o peticiones realizadas a través de las redes sociales como Facebook, Twitter y WhatsApp.

## 7.5 Relaciones de Autoridad:

### 7.5.1 Relación Jerárquica Ascendente

Coordinador(a) de Redes Sociales Call Center.

### 7.5.2 Relación Jerárquica Descendente

No Aplica.

## 7.6 Funciones:

- ✓ Auxiliar en las cualquiera de las actividades administrativas y/u operativas de la Coordinación.
- ✓ Velar por el buen uso y conservación de los bienes y equipos asignados a su cargo.
- ✓ Proporcionar atención telefónica a los ciudadanos, registrar y canalizar a la Dirección o Unidad Administrativa correspondiente en el sistema operativo las solicitudes, sugerencias y/o quejas relacionadas con los servicios prestados por la Presidencia Municipal para su respectivo seguimiento.
- ✓ Las demás que se deriven de la naturaleza de sus funciones y las que expresamente le encomiende su jefe inmediato y/o el Director (a).

## 7.7 Perfil del Puesto:

### 7.7.1 Preparación Académica

Técnico(a) en computación o similar. (Preferentemente o carrera afín al puesto).

### 7.7.2 Experiencia Laboral.

No Aplica.

### 7.7.3 Conocimientos Específicos

Área Administrativa, computación.

### 7.7.4 Competencia y Habilidades

Liderazgo, responsabilidad, compromiso, trato amable y trabajo en equipo.





SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	34 de 47	Dirección Atención Ciudadana

## Gestión Social Territorio

### 7.1 Nombre del Área:

Gestión Social Territorio.

### 7.2 Nombre del Puesto:

Coordinador(a) de Gestión Social Territorio.

### 7.3 Denominación del puesto:

Subdirector(a) "A" (SDA)

### 7.4 Objetivo del Puesto:

Servir de guía en el desarrollo del proceso administrativo de la Dirección de Atención Ciudadana. Siendo esta Dirección quien pretende crear políticas públicas de respuesta inmediata de calidad, para personas en situación vulnerable mediante la aplicación de apoyos y programas sociales, que generen un modelo único asistencial y ayuda social.

### 7.5 Relaciones de Autoridad:

#### 7.5.1 Relación Jerárquica Ascendente

Reporta al C. Director(a) de Atención Ciudadana Municipal.

#### 7.5.2 Relación Jerárquica Descendente

Coordinador(a) "C" (COC)

Subdirector(a) "C" (SDC)

Jefe(a) de Departamento "B" (JDB)

### 7.6 Funciones:

- ✓ Auxiliar en las cualquiera de las actividades administrativas y/u operativas de la Dirección.
- ✓ Supervisar y capacitar al personal a su cargo, sobre cualquier tipo de situación presentada en el área, así como generar reportes a la Dirección para dar un seguimiento eficiente y oportuno a las solicitudes y/o reportes generados.
- ✓ Acompañar al Presidente Municipal de Saltillo a las actividades que les solicite campo.
- ✓ Atender a las personas que tengan alguna petición hacia el Presidente Municipal de Saltillo.
- ✓ Tomar nota de la solicitud.
- ✓ Al momento que se terminen las actividades del día registrar cada una de las solicitudes en el sistema para poder tener un registro oportuno.
- ✓ Teniendo registrado la petición dar seguimiento en oficinas centrales para así dar pronta respuesta a la solicitud.
- ✓ Revisar que se dé solución a la solicitud del ciudadano.
- ✓ Realizar reportes de informes para el Directora (a) y así coadyuvar esfuerzos para tener un mejor resultado de las necesidades de la ciudadanía.





SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	35 de 47	Dirección Atención Ciudadana

- ✓ Velar por el buen uso y conservación de los bienes y equipos asignados a su cargo.
- ✓ Apoyar en las funciones y/o tareas de cualquier otra coordinación con previa instrucción o autorización de la Dirección.
- ✓ Las demás que se deriven de la naturaleza de sus funciones y las que expresamente le encomiende el Director (a).

## 7.7 Perfil del Puesto:

### 7.7.1 Preparación Académica

Licenciatura, Ingeniería. (Preferentemente o carrera afín al puesto).

### 7.7.2 Experiencia Laboral.

Mayor a 5 años.

### 7.7.3 Conocimientos Específicos

Gestión Social, Administración, manejo de personal.

### 7.7.4 Competencia y Habilidades

Liderazgo, trato amable, sentido humano, toma de decisiones, solución de problemas y trabajo en equipo.





SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	36 de 47	Dirección Atención Ciudadana

Gestión Social Territorio.

## 7.2 Nombre del Puesto:

Asistente de Gestión Social.

## 7.3 Denominación del puesto:

Coordinador(a) "C" (COC)

## 7.4 Objetivo del Puesto:

Apoyar a la coordinación y/o Dirección en cualquiera de las actividades que se le solicite para así dar respuesta inmediata y de calidad a los ciudadanos en situación vulnerable.

## 7.5 Relaciones de Autoridad:

### 7.5.1 Relación Jerárquica Ascendente

Coordinador(a) de Gestión Social Territorio.

### 7.5.2 Relación Jerárquica Descendente

No Aplica.

## 7.6 Funciones:

- ✓ Auxiliar en las cualquiera de las actividades administrativas y/u operativas de la Dirección.
- ✓ Acompañar al Presidente Municipal de Saltillo a las actividades que les solicite campo.
- ✓ Atender a las personas que tengan alguna petición hacia el Presidente Municipal de Saltillo.
- ✓ Tomar nota de la solicitud.
- ✓ Al momento que se terminen las actividades del día registrar cada una de las solicitudes en el sistema para poder tener un registro oportuno.
- ✓ Velar por el buen uso y conservación de los bienes y equipos asignados a su cargo.
- ✓ Apoyar en las funciones y/o tareas de cualquier otra coordinación con previa instrucción o autorización de la Dirección
- ✓ Las demás que se deriven de la naturaleza de sus funciones y las que expresamente le encomiende el Director (a).

## 7.7 Perfil del Puesto:

### 7.7.1 Preparación Académica

Técnico en computación o similar. (Preferentemente o carrera afín al puesto).

### 7.7.2 Experiencia Laboral.

No Aplica.

### 7.7.3 Conocimientos Específicos

Área Administrativa, computación.

### 7.7.4 Competencia y Habilidades

Liderazgo, responsabilidad, compromiso, trato amable y trabajo en equipo.

## 7.1 Nombre del Área:

FORMATO

WEB

CM-FO-DMA-02 Rev. 01

[www.salttillo.gob.mx/contraloria-municipal](http://www.salttillo.gob.mx/contraloria-municipal)

02 de septiembre de 2019



Escáname





SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	37 de 47	Dirección Atención Ciudadana

Gestión Social Territorio.

## 7.2 Nombre del Puesto:

Auxiliar Administrativo.

## 7.3 Denominación del puesto:

Subdirector(a) "C" (SDC)

## 7.4 Objetivo del Puesto:

Apoyar a la coordinación y/o Dirección en cualquiera de las actividades que se le solicite para así dar respuesta inmediata y de calidad a los ciudadanos en situación vulnerable.

## 7.5 Relaciones de Autoridad:

### 7.5.1 Relación Jerárquica Ascendente

Coordinador(a) de Gestión Social Territorio.

### 7.5.2 Relación Jerárquica Descendente

No Aplica.

## 7.6 Funciones:

- ✓ Auxiliar en las cualquiera de las actividades administrativas y/u operativas de la Dirección.
- ✓ Acompañar al Presidente Municipal de Saltillo a las actividades que les solicite campo.
- ✓ Atender a las personas que tengan alguna petición hacia el Presidente Municipal de Saltillo.
- ✓ Tomar nota de la solicitud.
- ✓ Al momento que se terminen las actividades del día registrar cada una de las solicitudes en el sistema para poder tener un registro oportuno.
- ✓ Velar por el buen uso y conservación de los bienes y equipos asignados a su cargo.
- ✓ Apoyar en las funciones y/o tareas de cualquier otra coordinación con previa instrucción o autorización de la Dirección
- ✓ Las demás que se deriven de la naturaleza de sus funciones y las que expresamente le encomiende el Director (a).

## 7.7 Perfil del Puesto:

### 7.7.1 Preparación Académica

Técnico en computación o similar. (Preferentemente o carrera afin al puesto).

### 7.7.2 Experiencia Laboral.

No Aplica.

### 7.7.3 Conocimientos Específicos

Área Administrativa, computación.

### 7.7.4 Competencia y Habilidades

Liderazgo, responsabilidad, compromiso, trato amable y trabajo en equipo.

## 7.1 Nombre del Área:

FORMATO

WEB

CM-FO-DMA-02 Rev. 01

[www.salttillo.gob.mx/contraloria-municipal](http://www.salttillo.gob.mx/contraloria-municipal)

02 de septiembre de 2019



Escáname



SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	38 de 47	Dirección Atención Ciudadana

Gestión Social Territorio.

## 7.2 Nombre del Puesto:

Auxiliar Operativo.

## 7.3 Denominación del puesto:

Jefe(a) de Departamento "B" (JDB)

## 7.4 Objetivo del Puesto:

Apoyar a la coordinación y/o Dirección en cualquiera de las actividades que se le solicite para así dar respuesta inmediata y de calidad a los ciudadanos en situación vulnerable.

## 7.5 Relaciones de Autoridad:

### 7.5.1 Relación Jerárquica Ascendente

Coordinador(a) de Gestión Social Territorio.

### 7.5.2 Relación Jerárquica Descendente

No Aplica.

## 7.6 Funciones:

- ✓ Auxiliar en las cualquiera de las actividades administrativas y/u operativas de la Dirección.
- ✓ Acompañar al Presidente Municipal de Saltillo a las actividades que les solicite campo.
- ✓ Atender a las personas que tengan alguna petición hacia el Presidente Municipal de Saltillo.
- ✓ Tomar nota de la solicitud.
- ✓ Al momento que se terminen las actividades del día registrar cada una de las solicitudes en el sistema para poder tener un registro oportuno.
- ✓ Velar por el buen uso y conservación de los bienes y equipos asignados a su cargo.
- ✓ Apoyar en las funciones y/o tareas de cualquier otra coordinación con previa instrucción o autorización de la Dirección
- ✓ Las demás que se deriven de la naturaleza de sus funciones y las que expresamente le encomiende el Director (a).

## 7.7 Perfil del Puesto:

### 7.7.1 Preparación Académica

Técnico(a) en computación o similar. (Preferentemente o carrera afín al puesto).

### 7.7.2 Experiencia Laboral.

No Aplica.

### 7.7.3 Conocimientos Específicos

Área Administrativa, computación.

### 7.7.4 Competencia y Habilidades

Liderazgo, responsabilidad, compromiso, trato amable y trabajo en equipo.

**MAC Gestión Social- Control y Seguimiento**





SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	39 de 47	Dirección Atención Ciudadana

## 7.1 Nombre del Área:

MAC Gestión Social- Control y Seguimiento.

## 7.2 Nombre del Puesto:

Coordinador(a) de Control y Seguimiento.

## 7.3 Denominación del puesto:

Subdirector(a) "C" (SDC)

## 7.4 Objetivo del Puesto:

Servir de guía en el desarrollo del proceso administrativo de la Dirección de Atención Ciudadana. Siendo esta Dirección quien pretende crear políticas públicas de respuesta inmediata de calidad, para personas en situación vulnerable mediante la aplicación de apoyos y programas sociales, que generen un modelo único asistencial y ayuda social.

## 7.5 Relaciones de Autoridad:

### 7.5.1 Relación Jerárquica Ascendente

Reporta al C. Director(a) de Atención Ciudadana Municipal.

### 7.5.2 Relación Jerárquica Descendente

Auxiliar Operativo (ATO02)

Auxiliar Operativo (ATO01)

Encargado Administrativo (ADM16)

Auxiliar Operativo (ATO04)

Jefe(a) de Departamento "A" (JDA)

## 7.6 Funciones:

- ✓ Supervisar y capacitar al personal a su cargo, sobre cualquier tipo de situación presentada en el área, así como generar reportes estadísticos a la Dirección y ser el enlace directo con las distintas Direcciones de Servicios Públicos para dar un seguimiento eficiente y oportuno a las solicitudes y/o reportes generados.
- ✓ Proporcionar atención personal a los ciudadanos que acuden a las instalaciones de esta Dirección y que requieran apoyo en cuestiones de necesidades básicas como alimentación, salud, académico, cultural, etc.
- ✓ Atender a el ciudadano por medio de recepción la cual tiene la principal función de canalizar a la persona a los módulos correspondientes del área para su atención inmediata.
- ✓ Dar seguimiento de las peticiones realizadas a través los módulos MAC GS así como las peticiones hechas directamente al Presidente Municipal de Saltillo.
- ✓ Reportar al Director (a) para poder dar seguimiento a cada una de las solicitudes correspondientes.





SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	40 de 47	Dirección Atención Ciudadana

- ✓ Dar seguimiento semanal con los enlaces de las Direcciones o Áreas Administrativas.
- ✓ Brindar al usuario de primera instancia la atención personalizada para prestar atención ante situaciones que permitan estabilizar cualquier necesidad emocional de primer momento y desahogo de hechos para posteriormente y de ser necesario canalizar a dependencias especializadas con servicios de salud integral para su seguimiento y tratamiento socioemocional y terapéutico completo.
- ✓ Velar por el buen uso y conservación de los bienes y equipos asignados a su cargo.
- ✓ Apoyar en las funciones y/o tareas de cualquier otra coordinación con previa instrucción o autorización de la Dirección.
- ✓ Las demás que se deriven de la naturaleza de sus funciones y las que expresamente le encomiende el Director (a).

## 7.7 Perfil del Puesto:

### 7.7.1 Preparación Académica

Licenciatura, LAE, Ingeniería. (Preferentemente o carrera afín al puesto).

### 7.7.2 Experiencia Laboral.

Mayor a 5 años.

### 7.7.3 Conocimientos Específicos

Indicadores, Estadística, Computación, Manejo de Personal.

### 7.7.4 Competencia y Habilidades

Liderazgo, toma de decisiones, trato amable, responsabilidad, solución de problemas y trabajo en equipo.





SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	41 de 47	Dirección Atención Ciudadana

## MAC Gestión Social- Control y Seguimiento

### 7.1 Nombre del Área:

MAC Gestión Social- Control y Seguimiento.

### 7.2 Nombre del Puesto:

Auxiliar Operativo.

### 7.3 Denominación del puesto:

Auxiliar Operativo (ATO02)

### 7.4 Objetivo del Puesto:

Atender de manera amable, efectiva y personal a los ciudadanos que así lo requieran para capturar y canalizar a la Dirección o Área Administrativa correspondiente y así poder dar seguimiento de los reportes de servicios públicos y/o peticiones realizadas al Presidente Municipal de Saltillo.

### 7.5 Relaciones de Autoridad:

#### 7.5.1 Relación Jerárquica Ascendente

Coordinador(a) de Control y Seguimiento.

#### 7.5.2 Relación Jerárquica Descendente

No Aplica.

### 7.6 Funciones:

- ✓ Auxiliar en las cualquiera de las actividades administrativas y/u operativas de la Coordinación.
- ✓ Velar por el buen uso y conservación de los bienes y equipos asignados a su cargo.
- ✓ Proporcionar atención personal a los ciudadanos, registrar y canalizar a la Dirección o Unidad Administrativa correspondiente en el sistema operativo las solicitudes, sugerencias y/o quejas relacionadas con los servicios prestados por la Presidencia Municipal para su respectivo seguimiento.
- ✓ Las demás que se deriven de la naturaleza de sus funciones y las que expresamente le encomiende su jefe inmediato y/o el Director (a).

### 7.7 Perfil del Puesto:

#### 7.7.1 Preparación Académica

Técnico en computación o similar. (Preferentemente o carrera afín al puesto).

#### 7.7.2 Experiencia Laboral.

No Aplica.

#### 7.7.3 Conocimientos Específicos

Área Administrativa, computación.

#### 7.7.4 Competencia y Habilidades

Liderazgo, responsabilidad, compromiso, trato amable y trabajo en equipo.





SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	42 de 47	Dirección Atención Ciudadana

## MAC Gestión Social- Control y Seguimiento

### 7.1 Nombre del Área:

MAC Gestión Social- Control y Seguimiento.

### 7.2 Nombre del Puesto:

Auxiliar Operativo.

### 7.3 Denominación del puesto:

Auxiliar Operativo (ATO01)

### 7.4 Objetivo del Puesto:

Atender de manera amable, efectiva y personal a los ciudadanos que así lo requieran para capturar y canalizar a la Dirección o Área Administrativa correspondiente y así poder dar seguimiento de los reportes de servicios públicos y/o peticiones realizadas al Presidente Municipal de Saltillo.

### 7.5 Relaciones de Autoridad:

#### 7.5.1 Relación Jerárquica Ascendente

Coordinador(a) de Control y Seguimiento.

#### 7.5.2 Relación Jerárquica Descendente

No Aplica.

### 7.6 Funciones:

- ✓ Auxiliar en las cualquiera de las actividades administrativas y/u operativas de la Coordinación.
- ✓ Velar por el buen uso y conservación de los bienes y equipos asignados a su cargo.
- ✓ Proporcionar atención personal a los ciudadanos, registrar y canalizar a la Dirección o Unidad Administrativa correspondiente en el sistema operativo las solicitudes, sugerencias y/o quejas relacionadas con los servicios prestados por la Presidencia Municipal para su respectivo seguimiento.
- ✓ Las demás que se deriven de la naturaleza de sus funciones y las que expresamente le encomiende su jefe inmediato y/o el Director (a).

### 7.7 Perfil del Puesto:

#### 7.7.1 Preparación Académica

Técnico(a) en computación o similar. (Preferentemente o carrera afín al puesto).

#### 7.7.2 Experiencia Laboral.

No Aplica.

#### 7.7.3 Conocimientos Específicos

Área Administrativa, computación.

#### 7.7.4 Competencia y Habilidades

Liderazgo, responsabilidad, compromiso, trato amable y trabajo en equipo.







SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	43 de 47	Dirección Atención Ciudadana

## MAC Gestión Social- Control y Seguimiento

### 7.1 Nombre del Área:

MAC Gestión Social- Control y Seguimiento.

### 7.2 Nombre del Puesto:

Auxiliar Administrativo.

### 7.3 Denominación del puesto:

Encargado(a) Administrativo (ADM16)

### 7.4 Objetivo del Puesto:

Atender de manera amable, efectiva y personal a los ciudadanos que así lo requieran para capturar y canalizar a la Dirección o Área Administrativa correspondiente y así poder dar seguimiento de los reportes de servicios públicos y/o peticiones realizadas al Presidente Municipal de Saltillo.

### 7.5 Relaciones de Autoridad:

#### 7.5.1 Relación Jerárquica Ascendente

Coordinador(a) de Control y Seguimiento.

#### 7.5.2 Relación Jerárquica Descendente

No Aplica.

### 7.6 Funciones:

- ✓ Auxiliar en las cualquiera de las actividades administrativas y/u operativas de la Coordinación.
- ✓ Velar por el buen uso y conservación de los bienes y equipos asignados a su cargo.
- ✓ Proporcionar atención personal a los ciudadanos, registrar y canalizar a la Dirección o Unidad Administrativa correspondiente en el sistema operativo las solicitudes, sugerencias y/o quejas relacionadas con los servicios prestados por la Presidencia Municipal para su respectivo seguimiento.
- ✓ Las demás que se deriven de la naturaleza de sus funciones y las que expresamente le encomiende su jefe inmediato y/o el Director (a).

### 7.7 Perfil del Puesto:

#### 7.7.1 Preparación Académica

Técnico(a) en computación o similar. (Preferentemente o carrera afín al puesto).

#### 7.7.2 Experiencia Laboral.

No Aplica.

#### 7.7.3 Conocimientos Específicos

Área Administrativa, computación.

#### 7.7.4 Competencia y Habilidades

Liderazgo, responsabilidad, compromiso, trato amable y trabajo en equipo.





SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	44 de 47	Dirección Atención Ciudadana

## MAC Gestión Social- Control y Seguimiento

### 7.1 Nombre del Área:

MAC Gestión Social- Control y Seguimiento.

### 7.2 Nombre del Puesto:

Auxiliar Administrativo.

### 7.3 Denominación del puesto:

Auxiliar Operativo (ATO04)

### 7.4 Objetivo del Puesto:

Atender de manera amable, efectiva y personal a los ciudadanos que así lo requieran para capturar y canalizar a la Dirección o Área Administrativa correspondiente y así poder dar seguimiento de los reportes de servicios públicos y/o peticiones realizadas al Presidente Municipal de Saltillo.

### 7.5 Relaciones de Autoridad:

#### 7.5.1 Relación Jerárquica Ascendente

Coordinador(a) de Control y Seguimiento.

#### 7.5.2 Relación Jerárquica Descendente

No Aplica.

### 7.6 Funciones:

- ✓ Auxiliar en las cualquiera de las actividades administrativas y/u operativas de la Coordinación.
- ✓ Velar por el buen uso y conservación de los bienes y equipos asignados a su cargo.
- ✓ Proporcionar atención personal a los ciudadanos, registrar y canalizar a la Dirección o Unidad Administrativa correspondiente en el sistema operativo las solicitudes, sugerencias y/o quejas relacionadas con los servicios prestados por la Presidencia Municipal para su respectivo seguimiento.
- ✓ Las demás que se deriven de la naturaleza de sus funciones y las que expresamente le encomiende su jefe inmediato y/o el Director (a).

### 7.7 Perfil del Puesto:

#### 7.7.1 Preparación Académica

Técnico(a) en computación o similar. (Preferentemente o carrera afín al puesto).

#### 7.7.2 Experiencia Laboral.

No Aplica.

#### 7.7.3 Conocimientos Específicos

Área Administrativa, computación.

#### 7.7.4 Competencia y Habilidades

Liderazgo, responsabilidad, compromiso, trato amable y trabajo en equipo.





SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	45 de 47	Dirección Atención Ciudadana

## MAC Gestión Social- Control y Seguimiento

### 7.1 Nombre del Área:

MAC Gestión Social- Control y Seguimiento.

### 7.2 Nombre del Puesto:

Auxiliar Operativo.

### 7.3 Denominación del puesto:

Jefe(a) de Departamento "A" (JDA)

### 7.4 Objetivo del Puesto:

Atender de manera amable, efectiva y personal a los ciudadanos que así lo requieran para capturar y canalizar a la Dirección o Área Administrativa correspondiente y así poder dar seguimiento de los reportes de servicios públicos y/o peticiones realizadas al Presidente Municipal de Saltillo.

### 7.5 Relaciones de Autoridad:

#### 7.5.1 Relación Jerárquica Ascendente

Coordinador(a) de Control y Seguimiento.

#### 7.5.2 Relación Jerárquica Descendente

No Aplica.

### 7.6 Funciones:

- ✓ Auxiliar en las cualquiera de las actividades administrativas y/u operativas de la Coordinación.
- ✓ Velar por el buen uso y conservación de los bienes y equipos asignados a su cargo.
- ✓ Proporcionar atención personal a los ciudadanos, registrar y canalizar a la Dirección o Unidad Administrativa correspondiente en el sistema operativo las solicitudes, sugerencias y/o quejas relacionadas con los servicios prestados por la Presidencia Municipal para su respectivo seguimiento.
- ✓ Las demás que se deriven de la naturaleza de sus funciones y las que expresamente le encomiende su jefe inmediato y/o el Director (a).

### 7.7 Perfil del Puesto:

#### 7.7.1 Preparación Académica

Técnico(a) en computación o similar.

#### 7.7.2 Experiencia Laboral.

No Aplica.

#### 7.7.3 Conocimientos Específicos

Área Administrativa, computación.

#### 7.7.4 Competencia y Habilidades

Liderazgo, responsabilidad, compromiso, trato amable y trabajo en equipo.





SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	46 de 47	Dirección Atención Ciudadana

## 8.- DIRECTORIO

Secretaría o entidad	Dirección	Teléfono	Extensión
Dirección de Atención Ciudadana	Blvd. Francisco Coss 745, Planta Baja, C.P. 25000, Saltillo, Coahuila.	1230120	No Aplica.
MAC Servicios Públicos	Blvd. Francisco Coss 745, Planta Baja, C.P. 25000, Saltillo, Coahuila.	072	No Aplica.
Redes Sociales Call Center	Purcell Esq. Con Pdte Cardenas, Planta Baja, C.P. 25000, Saltillo, Coahuila.	No Aplica.	No Aplica.
Gestión Social Territorio	Blvd. Francisco Coss 745, Planta Alta, C.P. 25000, Saltillo, Coahuila.	4382500	Ext. 2016
MAC Gestión Social – Control y Seguimiento	Blvd. Francisco Coss 745, Planta Baja, C.P. 25000, Saltillo, Coahuila.	1230120	No Aplica.





SALTILLO

# Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal

Código:	Emisión:	Revisión:	Revisión No.	Páginas:	Dirección Emisora:
DATC-MO-01	30/01/2020	-	00	47 de 47	Dirección Atención Ciudadana

## 9.- GLOSARIO

**Acuerdo.-** Resolución tomada por una o varias personas.

**Anteproyecto.-** Primera redacción sucinta de una ley, programa, etc. (el anteproyecto de ley de la reforma educativa).

**Áreas.-** Dependencias y entidades del H. Ayuntamiento.

**Canalizar.-** Recoger peticiones, corrientes de opinión, iniciativas, aspiraciones, actividades, etc., y orientarlas eficazmente.

**Diligencia.-** Cuidado, prontitud, agilidad, competencia en la acción.

**Gestionar.-** Llevar adelante una iniciativa o un proyecto.

**MAC.-** Módulos de Atención Ciudadana.

## 10.- CONTROL DE CAMBIOS

NO. DE REVISIÓN	FECHA	MANUAL QUE QUEDA SIN EFECTOS
00	30/01/2020	No Aplica.

