



La casa de todos

PRESIDENCIA MUNICIPAL
2016-2020

SECRETARÍA PARTICULAR

Manual de Organización

2016-2020



Aprobación del Manual de Organización

2

Elaboró
Lic. Greshell Ivaneth
Novoa Hernández

Revisó
C. Luis Constancio
Reyes González
Secretario de
Administración

Autorizó
L.S.C.A Yolanda
Tellería Beltrán
Presidente Municipal
de Pachuca de Soto



Índice

I.	Introducción	4
II.	Objetivos del Manual	6
III.	Misión	7
IV.	Visión	8
V.	Antecedentes históricos	9
VI.	Base legal	11
VII.	Atribuciones	14
VIII.	Estructura orgánica	19
IX.	Organigrama	20
X.	Objetivos y funciones por unidad administrativa	21
XI.	Descripción de puestos	30
XII.	Directorio	44

Introducción

La integración del presente Manual de Organización de las Unidades de Apoyo a la o el Presidente Municipal, se formula en cumplimiento a lo previsto en el artículo 56, fracción II, inciso a) de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo; en el artículo 19 fracción XVIII, así como en el Artículo Tercero Transitorio del Reglamento Interior de la Administración Pública del Municipio de Pachuca de Soto, Hidalgo; con el fin de establecer los principales aspectos jurídicos, orgánicos y funcionales a efecto que las y los servidores públicos de esta Secretaría, así como de otras instituciones y la ciudadanía en general, tengan un conocimiento claro y preciso de su funcionamiento.

Para tal fin, el documento obedece al principio fundamental de alcanzar una mayor efectividad bajo criterios de eficiencia, eficacia y modernización administrativa en la implementación de la gestión de competencias, atribuciones y asuntos a cargo de la Dependencia, a través de dar a conocer la estructura orgánica que la conforma, definiendo los niveles de coordinación, interrelación jerárquica, responsabilidades y dependencia de las áreas y los objetivos a alcanzar, precisando las funciones encomendadas a cada una de las áreas de mando ejecutivo y directivo hasta el nivel de Jefe de Departamento que integran la Secretaría, dando a conocer el marco de actuación de cada una de ellas.

Esto permitirá evitar duplicidades de funciones durante el desarrollo de las tareas diarias, promoviendo el ahorro de tiempo y esfuerzo en la ejecución de los compromisos adquiridos por la Administración Pública y racionalizando la utilización de recursos humanos, materiales y financieros a cargo de la misma, con el objetivo último de proporcionar servicios de calidad en el ámbito de su competencia.

Adicional a lo anterior, promoverá la consulta y capacitación permanente que permita al personal que se encuentra laborando, como al de nuevo ingreso, contar con un marco de referencia que permita el adecuado desarrollo de sus actividades, así como de identificación de las relaciones jerárquicas y mecanismos de comunicación bajo el principio de contar con una gestión focalizada al incremento de la productividad y la transparencia.

En complemento a lo anterior, se integra al presente documento la información de la filosofía institucional, mediante la descripción del objetivo de la Dependencia, su misión, visión, antecedentes históricos, base legal, atribuciones, estructura orgánica, objetivos y funciones específicos de cada unidad administrativa, descripciones de puestos y el directorio institucional de la Secretaría.



El presente manual se elaboró mediante la participación de todas y cada una de las áreas que conforman la Dependencia, bajo la dirección y supervisión del Titular, mediante un esquema de trabajo coordinado con la Secretaría de Administración quien es la encargada de brindar la metodología para la elaboración y revisión de este tipo de instrumentos. Su contenido quedará sujeto a revisión y actualización, la cual deberá realizarse cada año y/o una vez que se susciten cambios en su estructura orgánica, atribuciones, marco legal o distribución de funciones de la Secretaría, a fin de que siga siendo éste un instrumento actualizado y eficaz.

Objetivos del Manual

El presente Manual de Organización en su calidad de instrumento administrativo y de planeación, tiene como objetivos fundamentales:

- Integrar un documento rector jurídico administrativo del orden reglamentario, que concentre la información básica de la Secretaría, relativa a la Estructura Orgánica, la Misión, la Visión, el Marco Jurídico, las Atribuciones, el Organigrama General, los objetivos generales y las funciones a desarrollar por cada una de las áreas de la Secretaría.
- Contribuir a la orientación del personal que labora en la Secretaría, así como al personal de nuevo ingreso para facilitar su incorporación a las distintas unidades de adscripción.
- Precisar las funciones encomendadas a la dependencia, área o unidad administrativa, para evitar duplicidades, detectar omisiones y definir responsabilidades.
- Propiciar el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución de las funciones, evitando la repetición de instrucciones y directrices y,
- Proporcionar una base de la información básica para la planeación e instrumentación de medidas de modernización administrativa.



Misión

Ser la institución jurídica, política y social, elegida democráticamente para el periodo 2016-2020, cuya orientación se incline a promover la inclusión de las mujeres y hombres, a promover el desarrollo humano sustentable con un enfoque humanista, integral y metropolitano que procure el bien común a través de servicios públicos eficientes y asegurar la paz social.



Visión

Contar con una visión integral de largo alcance establecida mediante el modelo de ciudad compacta, humana, sostenible, resiliente en el ámbito social y urbano, accesible, inclusiva y próspera con identidad local y liderazgo metropolitano. Que refleje la esperanza de heredar una mejor ciudad a nuestras generaciones futuras.

Antecedentes históricos

Desde sus orígenes y hasta el día de hoy, la población de Pachuca ha sido encabezada por un servidor público, el cual se ha apoyado en unidades administrativas para el desahogo de sus atribuciones.

Así, en la etapa precolombina el señor de esos lugares rendía cuentas al *Cihuacoált*, quien era el funcionario azteca encomendado de atender los negocios del orden administrativo, hacendario y judicial de la ciudad y los perímetros a Tenochtitlán, éste era designado por el *Huaytlatoani*.

Para 1524, los territorios de *Patlachiuhcan* (hoy Pachuca) serían alineados a la Real Audiencia y del Virreinato, encabezada por un Virrey y un Gobernador de la Ciudad de México, ello debido a que éste tenía atribuciones tanto en la gran Metrópoli, como en las poblaciones aledañas. Inicialmente fueron personas distintas las que ocuparon los cargos mencionados, posteriormente recayeron en el Virrey quien, a su vez, delegaba en el Gobernador la calidad de autoridad local y éste a su vez en alcaldes locales.

Al inicio del México Independiente y con el impulso del Federalismo, en el Distrito Federal se mantiene un Gobernante pero bajo la figura de Alcalde Primero del Ayuntamiento de México y a quien, igual le corresponde la administración de las localidades cercanas a la Ciudad.

Con las Leyes Constitucionales de 1836, se encomiendan las tareas administrativas del Departamento del Distrito Federal a un Gobernador, que al igual que sus antecesores, se apoyaba en funcionarios de menor nivel para administrar las regiones fijadas como territorio del citado Departamento. El Gobernante en turno adoptaría tres nomenclaturas siendo Prefecto (1837, 39, 41, 46), Vocal de la Junta Departamental (1837 y 1840) Gobernador entre 1824 y 1854).

A partir del 15 de febrero de 1826, Pachuca es considerado como Ayuntamiento del Territorio de Pachuca, que estaba integrado en la Prefectura de Tulancingo.

Pachuca incorpora a su nombre “DE SOTO”, en honor a Don Fernando Soto, quien fue uno de los artífices de la creación del Estado de Hidalgo, al impulsar la propuesta de que la Entidad se erigiera en el Segundo Distrito Militar del Estado de México; siendo el 15 de enero de 1869 cuando el Congreso de la Unión decreta la creación.



Pocos días después, la ciudad de Pachuca de Soto fue declarada capital del Estado de Hidalgo el 27 de enero de 1869, siendo electo don Rodrigo Ramírez como el Primer Presidente Municipal, quien tendría que velar por la tranquilidad y la paz de la nueva localidad, con una administración de consejeros y militares.

A medida en que el Municipio ha evolucionado, los asuntos del orden administrativo encomendados al Presidente Municipal han aumentado en complejidad e importancia; por ello, al igual que a otros gobernantes de mayor jerarquía, ha necesitado el auxilio de diversos órganos, los cuales, en razón a la época se habría determinado la calidad del auxiliar. Así, durante el siglo XIX los apoyos se reducen a labores de escritura, conserjería, conserva y mantenimiento de inmuebles, así mismo protección y seguridad pública.

Los diversos órganos de apoyo reciben su nombre, atribuciones, funciones y competencia de los distintos ordenamientos jurídicos que, con esta finalidad, se han promulgado.

El presente manual de organización se encuentra alineado a las atribuciones conferidas a la Secretaría Particular en el Capítulo II del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto y al Plan Municipal de Desarrollo 2016-2020.

Base legal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado de Hidalgo.

Leyes

- Ley Orgánica de la Administración Pública para el Estado de Hidalgo.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado de Hidalgo.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Hidalgo.
- Ley General de Archivos.
- Ley de Archivos para el Estado de Hidalgo.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Hidalgo.
- Ley de Entrega Recepción de los Recursos Públicos del Estado de Hidalgo.
- Ley de la Auditoría Superior del Estado de Hidalgo.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley de los Trabajadores al Servicio de los Gobiernos Estatal y Municipales, así como de los Organismos Descentralizados, del Estado de Hidalgo.
- Ley de Hacienda del Estado de Hidalgo.

- Ley de Hacienda para los Municipios del Estado de Hidalgo.
- Ley de Ingresos del Estado Libre y Soberano de Hidalgo para el ejercicio fiscal correspondiente.
- Ley de Ingresos para el Municipio de Pachuca de Soto, Hidalgo, Correspondiente al Ejercicio Fiscal.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público del Estado de Hidalgo.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Hidalgo.
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.

Códigos

- Código Civil para el Estado de Hidalgo.
- Código Fiscal del Estado de Hidalgo.
- Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo.
- Código de Ética para las y los Servidores Públicos de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, Hidalgo.

Planes

- Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022
- Plan Municipal de Desarrollo 2016-2020

Reglamentos

- Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental para el Estado de Hidalgo.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público del Estado de Hidalgo.
- Reglamento de la Ley de Archivos para el Estado de Hidalgo.



- Reglamento Interior del Honorable Ayuntamiento de Pachuca de soto, Hidalgo.
- Reglamento del Archivo Municipal para el Municipio de Pachuca de Soto, Estado de Hidalgo.
- Decreto Municipal número Treinta y Ocho que contiene la Iniciativa con Proyecto de Decreto que Reforma el artículo 23 y adiciona el artículo 27 bis, 27 ter y 27 quarter del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, Estado de Hidalgo.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, Estado de Hidalgo.
- Iniciativa con proyecto de Decreto que reforma el artículo 32 en su fracción I, adicionando el inciso c) del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, Hidalgo.
- Iniciativa con proyecto de Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversos artículos del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, Estado de Hidalgo.

Atribuciones

Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, Estado de Hidalgo

CAPÍTULO II DE LAS UNIDADES DE APOYO AL PRESIDENTE MUNICIPAL

SECCIÓN PRIMERA DEL PRESIDENTE MUNICIPAL

ARTÍCULO 23.- Para el cumplimiento de sus atribuciones y despacho de los asuntos que le competen a la o al Presidente Municipal, se crea un cuerpo de apoyo administrativo que depende directamente de él, tal y como se detalla a continuación:

I. Secretaría Particular:

- a) Dirección de Giras y Logística;
- b) Dirección de Relaciones Públicas; y
- c) Dirección de Atención Telefónica SERVITEL.

SECCIÓN SEGUNDA DE LA SECRETARÍA PARTICULAR

ARTÍCULO 24.- A la Secretaría Particular le corresponderá el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I. Coordinar y mantener actualizada la agenda oficial de actividades que desarrolle la o el Presidente Municipal;
- II. Atender la correspondencia y turno de los asuntos, previo acuerdo con la o el Presidente Municipal;
- III. Proporcionar atención a los funcionarios, representantes de grupos y demás personas que soliciten audiencia con la o el Presidente Municipal;

- IV. Elaborar los informes relativos al avance de los asuntos, acuerdos y peticiones canalizadas y atendidas por parte de la o el Presidente Municipal;
- V. Formular las políticas y lineamientos para brindar atención y orientación a la ciudadanía en la solicitud de audiencia, trámites, servicios, quejas y denuncias; asimismo, proceder a la canalización y seguimiento ante las diferentes áreas competentes de la Administración Pública Municipal para su atención inmediata;
- VI. Coordinar la recepción, durante las giras de trabajo, eventos y actividades oficiales, de las peticiones y solicitudes dirigidas a la o el Presidente Municipal;
- VII. Dirigir las acciones de control y seguimiento de las peticiones y solicitudes entregadas a la o el Presidente Municipal;
- VIII. Ordenar la coordinación de las estrategias y acciones abocadas a garantizar y verificar que la organización y desarrollo de los eventos cumplan con las condiciones, medidas y dispositivos adecuados y de seguridad para la o el Presidente Municipal y a los asistentes o, en su caso, sugerir otras alternativas;
- IX. Coordinar con las diferentes áreas de la Administración Pública Municipal, la información técnica y de organización de los diferentes eventos y reuniones en los que participa la o el Presidente Municipal;
- X. Establecer comunicación con las diferentes dependencias de los gobiernos Federal y Estatal, para la coordinación y organización de eventos donde participa la o el Presidente Municipal;
- XI. Coordinar la operación del servicio Telefónico Servitel para la captación de demandas ciudadanas respecto de los servicios públicos municipales que requiere, verificando su adecuada canalización hacia las secretarías y entidades de la Administración Pública Municipal;
- XII. Informar mensualmente a la o al Presidente Municipal o al funcionario que éste designe sobre el estado que guardan los asuntos a su cargo; y
- XIII. Las demás que determine la o el Presidente Municipal.

ARTÍCULO 25.- A la **Dirección de Giras y Logística** le corresponderá el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I. Recibir durante las giras de trabajo, eventos y actividades oficiales, las peticiones y solicitudes dirigidas a la o al Presidente Municipal turnándolas al Secretario Particular para su atención;
- II. Programar, coordinar y supervisar la logística en las giras de trabajo, eventos y actividades oficiales de la o el Presidente Municipal;
- III. Proporcionar apoyo logístico en las giras de trabajo, eventos y actividades oficiales en donde la o el Presidente Municipal participe;
- IV. Coordinar y vigilar que la organización de los eventos cumpla con las medidas y dispositivos apropiados para la seguridad de la o el Presidente Municipal y a los asistentes de los mismos;
- V. Establecer con las áreas de la Administración Pública Municipal los mecanismos de coordinación y vinculación para la adecuada recepción en giras de trabajo de los asuntos planteados por la sociedad;
- VI. Establecer mecanismos de coordinación con la Secretaría Particular, para la realización de los actos públicos en los cuales intervenga la o el Presidente Municipal, así como secretarías y entidades paramunicipales vigilando que éstas aporten la información necesaria que garantice su eficiente organización;
- VII. Elaborar el plan de trabajo con base en la información que le sea turnada sobre la agenda y eventos en los que participara la o el Presidente Municipal;
- VIII. Informar mensualmente a la o el Presidente Municipal o al funcionario que éste designe sobre el estado que guardan los asuntos a su cargo; y
- IX. Las demás que determine la o él Presidente Municipal.

ARTÍCULO 26.- A la **Dirección de Relaciones Públicas** le corresponderá el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I. Dirigir, coordinar y asesorar la ejecución de las actividades orientadas a la divulgación de información y de mejora de la imagen institucional de la Administración Pública Municipal;

- II. Participar en la organización y supervisión de los actos oficiales en que participe la o el Presidente Municipal, los integrantes del Ayuntamiento y áreas de la Administración Pública Municipal;
- III. Conducir y ejecutar las actividades de protocolo y relaciones públicas del Gobierno Municipal con representantes e instituciones nacionales e internacionales;
- IV. Recibir y atender a comisiones o delegaciones que visiten el Municipio;
- V. Programar y establecer las acciones necesarias para el desarrollo y fortalecimiento de las relaciones públicas entre la o el Presidente Municipal y los diversos sectores de la sociedad;
- VI. Participar en coordinación con las dependencias responsables en actividades conmemorativas del mes patrio, informes de gobierno y demás eventos cívicos;
- VII. Informar mensualmente a la o al Presidente Municipal o al funcionario que éste designe sobre el estado que guardan los asuntos a su cargo;
- VIII. Elaborar y mantener actualizado el directorio de la Administración Pública Municipal, Estatal, Federal y organizaciones de la sociedad civil, que permita establecer contacto con éstos para la celebración de eventos a los que convoca la o el Presidente Municipal;
- IX. Elaborar, bajo la supervisión del Secretario Particular, las listas de invitados y las confirmaciones de asistencia a los eventos que convoque la o el Presidente Municipal; y
- X. Las demás que determine la o el Presidente Municipal.

ARTÍCULO 27.- A la Dirección de Atención Telefónica SERVITEL le corresponderá el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I. Operar y dar mantenimiento al servicio telefónico SERVITEL
- II. Recibir las peticiones efectuadas por la ciudadanía a través del servicio telefónico SERVITEL;
- III. Clasificar las peticiones ciudadanas recibidas y canalizarlas a las áreas correspondientes para su adecuada atención según su competencia;

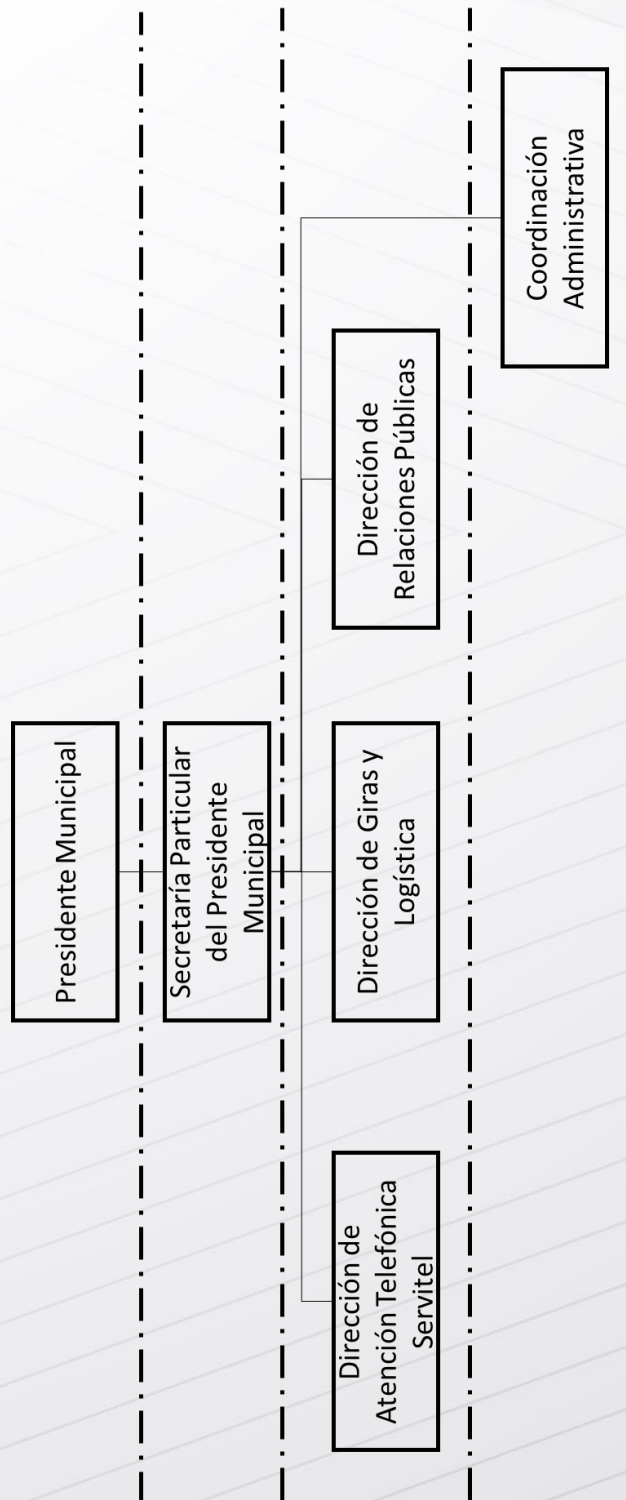


- IV. Realizar el seguimiento de la atención que brindan las secretarías y las entidades, respecto de los asuntos que les son turnados por el SERVITEL para su atención;
- V. Rendir los informes con la periodicidad que le indique la o el Titular de la Secretaría Particular, respecto de la atención de la demanda ciudadana que se capte a través del servicio telefónico SERVITEL;
- VI. Brindar la asesoría que le sea requerida vía telefónica, respecto de los principales trámites y servicios que brinda el Municipio; y
- XI. Las demás que determine la o el Presidente Municipal.

Estructura orgánica

SEPM.01	Secretaría Particular
SEPM.01.00.01	Coordinación Administrativa
SEPM.01.01	Dirección Giras y Logística
SEPM.01.02	Dirección de Relaciones Públicas
SEPM.01.03	Dirección de Atención Telefónica SEVITEL

Organigrama



Objetivos y funciones por unidad administrativa

De la Secretaría y sus unidades administrativas directamente adscritas.

SEPM.01 Secretaría Particular.

Objetivo

Coordinar al cuerpo de apoyo administrativo creado para el cumplimiento de las atribuciones y despacho de los asuntos que competen a la o el Presidente Municipal.

Funciones:

1. Administrar la agenda diaria de actividades oficiales de la o el Presidente Municipal conforme a las prioridades planteadas por el Plan Municipal de Desarrollo, los asuntos críticos que se presenten que requieran su intervención inmediata y las solicitudes de audiencia tanto de los ciudadanos como de los representantes de los diferentes sectores de la población.
2. Calendarizar audiencias, reuniones de trabajo, giras y eventos del C. Presidente Municipal, en su interrelación con funcionarios, ciudadanos, autoridades, organismos y representantes de los diferentes sectores de la población.
3. Sistematizar el registro de las actividades en la agenda del C. Presidente Municipal para asegurar su oportuna actualización.
4. Organizar la realización de las audiencias, reuniones de trabajo, giras y eventos calendarizados en la agenda de la o el Presidente Municipal.
5. Comunicar oportunamente la agenda y convocar a los funcionarios y actores involucrados en los temas que se vayan a abordar en el desahogo diario de la agenda.

6. Operar un sistema de recepción de documentos con el fin de tener control sobre las fechas de ingresos y trámite.
7. Operar un sistema de gestión que permita el registro de la correspondencia recibida, las instrucciones giradas a las diferentes dependencias de la administración pública municipal para la atención y solución de los asuntos contenidos, así como el seguimiento dado hasta su conclusión.
8. Coordinar y gestionar el seguimiento de los acuerdos e instrucciones girados por la o el Presidente Municipal a las dependencias y funcionarios de la Administración Pública Municipal.
9. Asegurar el archivo general de la correspondencia de entrada y salida de la oficina de la o el Presidente Municipal.
10. Asegurar la operación de un registro de solicitudes de audiencia para que sean desahogadas oportunamente, ya sea por la o el Presidente Municipal o por el funcionario que ésta o éste designe.
11. Revisar y analizar la información generada por el sistema de gestión a fin de informar a la o el Presidente Municipal sobre el estado que guardan los diferentes asuntos, acuerdos y peticiones atendidas por la o el Presidente Municipal.
12. Atender a los ciudadanos que acudan a externar sus quejas y peticiones, canalizándolos a las dependencias correspondientes y monitoreando el seguimiento de las mismas.
13. Organizar un programa de audiencias públicas en coordinación con las diferentes dependencias de la Administración Pública Municipal.
14. Asegurar el acompañamiento a la o el Presidente Municipal con el o los funcionarios pertinentes, durante el desahogo de las actividades oficiales, para la recepción y posterior registro de las solicitudes y peticiones recibidas, así como de las instrucciones dadas, en su caso, sobre las mismas.
15. Gestionar y articular las acciones necesarias con las diferentes dependencias de la administración pública municipal para facilitar la atención oportuna de las peticiones y solicitudes entregadas a la o el Presidente Municipal.

16. Definir los criterios y estándares de organización y seguridad que se requieran para la celebración de giras y eventos donde participa la o el Presidente Municipal.
17. Integrar la información técnica y de organización requerida a las diferentes áreas involucradas, como insumo para la organización de los diferentes eventos y atención de las reuniones en las que participa la o el Presidente Municipal.
18. Definir, implementar y mantener un sistema de atención ciudadana y de gestión de las solicitudes ciudadanas respecto de los servicios municipales.
19. Informar a la o el Presidente Municipal los asuntos más relevantes que requieran de su atención inmediata, aprobación y acuerdo.
20. Definición de los procesos de operación de la Secretaría Particular.
21. Planeación de los programas y proyectos derivados del Plan Municipal de Desarrollo que sean asignados a la unidad administrativa.

SEPM.00.01 Coordinación Administrativa

Objetivo

Administrar, controlar y proveer los procesos administrativos y gestionar los recursos materiales, financieros y humanos que permitan un eficiente funcionamiento de los servicios y la satisfacción necesaria de cada dependencia.

Funciones:

1. Controlar y coordinar la administración de los recursos humanos, materiales y financieros asignados a la Secretaría o Instituto.
2. Coordinar la integración del anteproyecto de presupuesto anual de la Secretaría o Instituto.
3. Elaborar, proponer y ejecutar un programa anual de adquisiciones.

4. Controlar la ejecución del gasto público para que se realice conforme al Manual del Gasto Público del Municipio.
5. Operar el sistema administrativo municipal conforme a los lineamientos establecidos.
6. Dar aviso en los plazos establecidos a la Dirección de Recursos Humanos de las altas, bajas, licencias y demás movimientos que impacten la nómina de la Dependencia.
7. Elaborar y actualizar los Manuales de Organización, de Procedimientos y los demás necesarios para la operación de la Dependencia.
8. Recibir, registrar, clasificar, almacenar, controlar y suministrar en tiempo y forma los bienes de consumo, destinados a satisfacer las necesidades de la Dependencia, así como verificar su almacenaje y controlar la recepción de los que se entreguen directamente a las unidades administrativas.
9. Registro y control de activo fijo de la Secretaría o Instituto.
10. Establecer los registros, controles y reportes que se requieran para llevar una efectiva revisión de los movimientos de ingresos y egresos de los recursos financieros.
11. Las demás que le asigne su superior jerárquico y los ordenamientos legales aplicables a su área de competencia.

SEPM.01.01 Dirección de Giras y Logística.

Objetivo

Planear, coordinar y diseñar la realización de giras de trabajo, eventos y actividades oficiales en donde la o el Presidente Municipal participe, proporcionando el apoyo logístico que se requiera para su realización, así como recibir durante las giras de trabajo, eventos y actividades oficiales, las peticiones y solicitudes dirigidas a la o el Presidente Municipal.

Funciones:

1. Recibir las solicitudes y peticiones dirigidas a la o el Presidente Municipal, recibidas durante eventos y/o actividades oficiales, remitiéndolas a la Secretaría Particular para su análisis y atención.
2. Establecer contacto con los funcionarios, personas involucradas en las giras de trabajo, y los encargados de los eventos y actividades oficiales que presida la o el Presidente Municipal, para integrar y compartir la información respecto de los objetivos, orden del día, participantes, público objetivo y toda aquella información adicional que asegure una buena organización en su desarrollo.
3. Revisar, desarrollar o proponer, el minuto a minuto de las giras de trabajo, eventos y actividades oficiales de la o el Presidente Municipal.
4. Verificar que la organización de los eventos cumpla con las medidas y dispositivos apropiados para brindar seguridad a la o el Presidente Municipal y a los asistentes de los eventos.
5. Verificar que el equipamiento del lugar esté en buen funcionamiento para el desarrollo de las actividades o eventos de la o el Presidente Municipal.
6. Verificar que los recintos y lugares en los cuales se llevarán a cabo los eventos, cumplan con las condiciones adecuadas para el desarrollo de las actividades, en caso contrario sugerir lugares alternativos
7. Recibir diariamente el reporte de la Agenda y elaborar el plan de trabajo en base a la información verificada por la Secretaría Particular, para la realización de los eventos donde participe la o el Presidente Municipal.

8. Corroborar previamente la información de la agenda, para verificar los puntos incluidos en el orden del día y los integrantes que presiden el evento para proporcionarle a la o el Presidente Municipal.
9. Dirigir y coordinar los apoyos en la colocación y montaje de mamparas, lonas, sonorización y estrados en los eventos y giras de trabajo que se realizan internos y externos, así como la elaboración de croquis y distribución de espacios para una eficiente organización, a los que asiste la o el Presidente Municipal.
10. Reportar a la o el Titular de la Secretaría Particular el estado que guardan los asuntos a cargo de la Dirección de Giras y Logística.
11. Las demás que le asigne su superior jerárquico y los ordenamientos legales aplicables a su área de competencia.

SEPM.01.02 Dirección de Relaciones Públicas.

26

Objetivo

Organizar y dirigir el establecimiento de vínculos con los actores políticos, sociales, económicos, culturales e instituciones públicas y privadas, que permitan mantener canales de comunicación para promover las acciones del Municipio, generando sinergias en beneficio de la ejecución efectiva de programas y proyectos para la ciudadanía.

Funciones:

1. Identificar los grupos de interés con los que la o el Presidente Municipal deba establecer una relación cercana de comunicación y colaboración para promover la imagen pública de la Presidencia Municipal.
2. Diseñar estrategias diferenciadas de articulación con los grupos de interés para la promoción de la imagen pública de la Presidencia Municipal.
3. Monitorear la vinculación de las diferentes dependencias de la Administración Pública Municipal para asegurar que exista una

alineación a las estrategias de relaciones públicas de la o el Presidente Municipal.

4. Asegurar la alimentación de una base de datos con información clave de los grupos de interés y quienes los conforman.
5. Identificar los protocolos específicos que apliquen a los eventos especiales según el caso.
6. Asegurar que se cumplan los protocolos y ceremoniales en eventos especiales presididos por la o el Presidente Municipal.
7. Dirigir la atención que deba darse a los invitados especiales y personalidades que acudan a los eventos y actos de la o el Presidente Municipal, siguiendo los protocolos correspondientes.
8. Coordinar con las diferentes dependencias la recepción y desahogo de agendas de trabajo para comisiones o delegaciones que visitan al Municipio.
9. Proponer a la o el Secretario Particular las listas de invitados a los diferentes eventos institucionales y actos oficiales presididos por la o el Presidente Municipal.
10. Coordinar la entrega de las invitaciones para los asistentes especiales y demás personalidades que acudan a los eventos institucionales y actos oficiales de la o el Presidente Municipal.
11. Reportar a la o el Secretario Particular sobre el seguimiento, avances y resultados de las actividades desempeñadas.
12. Las demás que le asigne su superior jerárquico y los ordenamientos legales aplicables a su área de competencia.

SEPM.01.03 Dirección de Atención Telefónica SERVITEL.

Objetivo

Organizar y dirigir la atención a las demandas ciudadanas recibidas por medio del sistema de atención telefónica SERVITEL, estableciendo la coordinación necesaria con las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal, para su atención oportuna.

Funciones:

1. Generar los protocolos de atención a las llamadas recibidas en el número telefónico destinado a la atención ciudadana.
2. Implementar acciones preventivas, y en su caso correctivas, que permitan monitorear la correcta operación del servicio telefónico.
3. Asegurar que la atención que brindan los operadores se realice con amabilidad y cortesía, sea de calidad y se ofrezca un trato digno a los usuarios del servicio, con estricto apego a los protocolos de atención telefónica.
4. Implementar un sistema de registro, seguimiento y control de los reportes y peticiones ciudadanas recibidas y de su canalización a las diferentes dependencias de la Administración Pública Municipal para su atención.
5. Revisar las peticiones ciudadanas contra las atribuciones de las diferentes dependencias de la Administración Pública Municipal para clasificarlas y delimitar su canalización.
6. Validar la canalización de las solicitudes ciudadanas a las áreas de la administración pública municipal competentes para su atención.
7. Monitorear permanentemente que los asuntos turnados reciban respuesta de la atención brindada, hasta su conclusión.
8. Analizar e interpretar la base de datos del sistema de registro para generar información que pueda ser aprovechada por la o el Presidente Municipal y titulares de las dependencias para la toma de decisiones y se conviertan en conocimiento para mejorar o innovar los servicios que ofrece el municipio.



9. Asegurar que se cuente con la información sistematizada y actualizada de los programas, trámites y servicios que ofrece presidencia municipal.
10. Las demás que le asigne su superior jerárquico y los ordenamientos legales aplicables a su área de competencia.

Descripción de puestos

Nombre del Puesto: Secretario/a Particular

Área de adscripción: Secretaría Particular

Objetivo del puesto: Coordinar al cuerpo de apoyo administrativo creado para el cumplimiento de las atribuciones y despacho de los asuntos que competen a la o el Presidente Municipal.

Relaciones de autoridad:

Jefe inmediato: Presidente/a Municipal

Puestos subordinados: Dirección de Giras y Logística; Dirección de Relaciones Públicas; Dirección de Atención Telefónica SERVITEL, Coordinador/a Administrativo/a

Facultades de decisión: Determinar los procesos de operación de la secretaría. Determinar el uso de los recursos financieros, materiales y humanos asignados. Integración de la agenda de actividades oficiales de la o el Presidente Municipal para su autorización. Determinar la atención que deba darse para el despacho de los asuntos que competen a la o el Presidente Municipal. Aprobar los planes de trabajo del cuerpo de apoyo administrativo.

Relaciones de línea: Titulares de las Secretarías e Institutos de la Administración Pública Municipal.

Relación con otras unidades o entidades administrativas internas: Ayuntamiento y dependencias de la Administración Pública Municipal.

Relación con otras unidades o entidades administrativas externas: Dependencias de los tres niveles de gobierno, organizaciones privadas y asociaciones civiles.

Funciones del puesto:

1. Administrar la agenda diaria de actividades oficiales de la o el Presidente Municipal conforme a las prioridades planteadas por el Plan Municipal de Desarrollo, los asuntos críticos que se presenten que requieran su intervención inmediata y las solicitudes de audiencia tanto de los ciudadanos como de los representantes de los diferentes sectores de la población.

2. Calendarizar audiencias, reuniones de trabajo, giras y eventos del C. Presidente Municipal, en su interrelación con funcionarios, ciudadanos, autoridades, organismos y representantes de los diferentes sectores de la población.
3. Sistematizar el registro de las actividades en la agenda del C. Presidente Municipal para asegurar su oportuna actualización.
4. Organizar la realización de las audiencias, reuniones de trabajo, giras y eventos calendarizados en la agenda de la o el Presidente Municipal.
5. Comunicar oportunamente la agenda y convocar a los funcionarios y actores involucrados en los temas que se vayan a abordar en el desahogo diario de la agenda.
6. Operar un sistema de recepción de documentos con el fin de tener control sobre las fechas de ingresos y trámite.
7. Operar un sistema de gestión que permita el registro de la correspondencia recibida, las instrucciones giradas a las diferentes dependencias de la administración pública municipal para la atención y solución de los asuntos contenidos, así como el seguimiento dado hasta su conclusión.
8. Coordinar y gestionar el seguimiento de los acuerdos e instrucciones girados por la o el Presidente Municipal a las dependencias y funcionarios de la Administración Pública Municipal.
9. Asegurar el archivo general de la correspondencia de entrada y salida de la oficina de la o el Presidente Municipal.
10. Asegurar la operación de un registro de solicitudes de audiencia para que sean desahogadas oportunamente, ya sea por la o el Presidente Municipal o por el funcionario que ésta o éste designe.
11. Revisar y analizar la información generada por el sistema de gestión a fin de informar a la o el Presidente Municipal sobre el estado que guardan los diferentes asuntos, acuerdos y peticiones atendidas por la o el Presidente Municipal.
12. Atender a los ciudadanos que acudan a externar sus quejas y peticiones, canalizándolos a las dependencias correspondientes y monitoreando el seguimiento de las mismas.

13. Organizar un programa de audiencias públicas en coordinación con las diferentes dependencias de la Administración Pública Municipal.
14. Asegurar el acompañamiento a la o el Presidente Municipal con el o los funcionarios pertinentes, durante el desahogo de las actividades oficiales, para la recepción y posterior registro de las solicitudes y peticiones recibidas, así como de las instrucciones dadas, en su caso, sobre las mismas.
15. Gestionar y articular las acciones necesarias con las diferentes dependencias de la administración pública municipal para facilitar la atención oportuna de las peticiones y solicitudes entregadas a la o el Presidente Municipal.
16. Definir los criterios y estándares de organización y seguridad que se requieran para la celebración de giras y eventos donde participa la o el Presidente Municipal.
17. Integrar la información técnica y de organización requerida a las diferentes áreas involucradas, como insumo para la organización de los diferentes eventos y atención de las reuniones en las que participa la o el Presidente Municipal.
18. Definir, implementar y mantener un sistema de atención ciudadana y de gestión de las solicitudes ciudadanas respecto de los servicios municipales.
19. Informar a la o el Presidente Municipal los asuntos más relevantes que requieran de su atención inmediata, aprobación y acuerdo.
20. Definir los procesos de operación de la Secretaría Particular.
21. Planeación de los programas y proyectos derivados del Plan Municipal de Desarrollo que sean asignados a la unidad administrativa.

Responsabilidades del puesto:

1. Resguardo de la agenda oficial de actividades de la o el Presidente Municipal.
2. Resguardo de la documentación oficial y archivo general de la o el Presidente Municipal.
3. Resguardo del registro de las acciones realizadas para el despacho de los asuntos que competen a la o el Presidente Municipal.
4. Ejecución del presupuesto autorizado a la Secretaría Particular.

Requisitos Mínimos Perfil del Puesto

Grado de estudios **Nivel mínimo:** Licenciatura en Ciencias Sociales, Humanidades o Económico Administrativas.
Ideal: Postgrado en Ciencias Sociales, Humanidades o Económico Administrativas.
Indicar el manejo de:

a) **Herramientas:** Equipo de cómputo, paquetería Office, aplicaciones convencionales.

Formación: b) **Capacidades técnicas:** Conocimiento de la legislación aplicable en materia de Administración Pública Municipal.

c) **Idiomas y/o lenguas indígenas:** No necesario

Habilidades: Enfoque a resultados, trabajo en equipo, liderazgo, planeación y organización, supervisión y control, negociación y conciliación, identidad institucional, ejecución de procesos, atención al público.

Experiencia: 3 años en la Administración Pública.

Otros:

Nombre del Puesto:

Coordinador/a Administrativo/a

Área de adscripción:

Áreas o unidades administrativas de la Administración Pública Municipal

Objetivo del puesto:

Administrar, controlar y proveer los procesos administrativos y gestionar los recursos materiales, financieros y humanos que permitan un eficiente funcionamiento de los servicios y la satisfacción necesaria de cada dependencia.

Relaciones de autoridad:

Jefe inmediato: Secretario/a o Director/a de área

Puestos subordinados: Auxiliar administrativo

Facultades de decisión: En los procesos administrativos del área, gestión y control de procesos, recursos materiales y capital humano.

Relaciones de línea: Coordinadores/as de áreas.

Relación con otras Unidades o Entidades Administrativas Internas: Áreas o unidades administrativas de la Administración Pública Municipal

Relación con otras unidades o entidades administrativas externas: No aplica

Funciones del puesto:

1. Controlar y coordinar la administración de los recursos humanos, materiales y financieros asignados a la Secretaría o Instituto.
2. Coordinar la integración del anteproyecto de presupuesto anual de la Secretaría.
3. Elaborar, proponer y ejecutar un programa anual de adquisiciones.
4. Controlar la ejecución del gasto público para que se realice conforme al Manual del Gasto Público del Municipio.
5. Operar el sistema administrativo municipal conforme a los lineamientos establecidos.
6. Dar aviso en los plazos establecidos a la Dirección de Recursos Humanos de las altas, bajas, licencias y demás movimientos que impacten la nómina de la Dependencia.
7. Elaborar y actualizar los Manuales de Organización, de Procedimientos y los demás necesarios para la operación de la Dependencia.
8. Recibir, registrar, clasificar, almacenar, controlar y suministrar en tiempo y forma los bienes de consumo, destinados a satisfacer las necesidades de la Dependencia, así como verificar su almacenaje y controlar la recepción de los que se entreguen directamente a las unidades administrativas.
9. Registro y control de activo fijo de la Secretaría o Instituto.
10. Establecer los registros, controles y reportes que se requieran para llevar una efectiva revisión de los movimientos de ingresos y egresos de los recursos financieros.

11. Las demás que le asigne su superior jerárquico y los ordenamientos legales aplicables a su área de competencia.

Responsabilidades del puesto:

Gestionar, controlar y supervisar los recursos materiales, humanos, financieros, así como resguardo de bienes muebles e inmuebles y documentación recibida y entregada.

Requisitos Mínimos Perfil del Puesto

Grado de Estudios

Nivel mínimo: Licenciatura en Contaduría y/o Administración.

Ideal: Maestría en Contaduría y/o Administración.

Indicar el manejo de:

Formación

a) **Herramientas:** Equipo de cómputo, paquetería Office, manejo de software administrativo.

b) **Capacidades técnicas:** Destreza y habilidad práctica en el diseño e implementación de procedimientos administrativos que simplifiquen los sistemas de trabajo y contratación de servicios. Conocimiento y manejo de sistemas contables-administrativos.

c) **Idiomas y/o lenguas indígenas:** No aplica.

Habilidades

Enfoque a resultados, trabajo en equipo, liderazgo, planeación y organización, supervisión y control, negociación y conciliación, identidad institucional, ejecución de procesos, atención al público.

Experiencia:

Un año.

Otros:

No aplica.

Nombre del Puesto:

Director (a) de Giras y Logística

Área de adscripción:

Secretaría Particular

Objetivo del puesto:

Planear, coordinar y diseñar la realización de giras de trabajo, eventos y actividades oficiales en donde la o

el Presidente Municipal participe, proporcionando el apoyo logístico que se requiera para su realización, así como recibir durante las giras de trabajo, eventos y actividades oficiales, las peticiones y solicitudes dirigidas a la o el Presidente Municipal.

Autoridad del puesto:

Jefe inmediato: Secretario (a) Particular

Puestos subordinados: Supervisor de Logística, Supervisor de Giras, Asistente.

Facultades de decisión: Determinar y planear las actividades a realizar previo y durante las giras de trabajo, eventos y actividades oficiales donde participa la o el Presidente Municipal, supervisar la ejecución, y en su caso, adoptar los ajustes o medidas pertinentes para asegurar su exitoso desarrollo.

Relaciones de línea: Directores de las Dependencias de la Administración Pública Municipal.

Relación con otras unidades o entidades administrativas internas: Áreas involucradas en las diferentes dependencias de la Administración Pública Municipal, en la organización de giras de trabajo, eventos y actividades oficiales en que participa la o el Presidente Municipal.

Relación con otras unidades o entidades administrativas externas: Dependencias de los tres niveles de gobierno, organizaciones privadas y asociaciones civiles.

Funciones del puesto:

1. Recibir las solicitudes y peticiones dirigidas a la o el Presidente Municipal, recibidas durante eventos y/o actividades oficiales, remitiéndolas a la Secretaría Particular para su análisis y atención.
2. Establecer contacto con los funcionarios, personas involucradas en las giras de trabajo, y los encargados de los eventos y actividades oficiales que presida la o el Presidente Municipal, para integrar y compartir la información respecto de los objetivos, orden del día, participantes, público objetivo y toda aquella información adicional que asegure una buena organización en su desarrollo.
3. Revisar, desarrollar o proponer, el minuto a minuto de las giras de trabajo, eventos y actividades oficiales de la o el Presidente Municipal.

4. Verificar que la organización de los eventos cumpla con las medidas y dispositivos apropiados para brindar seguridad a la o el Presidente Municipal y a los asistentes de los eventos.
5. Verificar que el equipamiento del lugar esté en buen funcionamiento para el desarrollo de las actividades o eventos de la o el Presidente Municipal.
6. Verificar que los recintos y lugares en los cuales se llevarán a cabo los eventos, cumplan con las condiciones adecuadas para el desarrollo de las actividades, en caso contrario sugerir lugares alternativos.
7. Recibir diariamente el reporte de la Agenda y elaborar el plan de trabajo en base a la información verificada por la Secretaría Particular, para la realización de los eventos donde participe la o el Presidente Municipal.
8. Corroborar previamente la información de la agenda, para verificar los puntos incluidos en el orden del día y los integrantes que presiden el evento para proporcionarle a la o el Presidente Municipal.
9. Dirigir y coordinar los apoyos en la colocación y montaje de mamparas, lonas, sonorización y estrados en los eventos y giras de trabajo que se realizan internos y externos, así como la elaboración de croquis y distribución de espacios para una eficiente organización, a los que asiste la o el Presidente Municipal.
10. Reportar a la o el Titular de la Secretaría Particular el estado que guardan los asuntos a cargo de la Dirección de Giras y Logística.
11. Las demás que le asigne su superior jerárquico y los ordenamientos legales aplicables a su área de competencia.

Responsabilidades del puesto:

Garantizar condiciones de organización y seguridad que se requieran para el desarrollo fluido y sin contratiempos de giras, eventos y actividades oficiales donde participe la o el Presidente Municipal.

Requisitos Mínimos Perfil del Puesto

Grado de estudios:

Nivel Mínimo: Carrera Técnica en Administración.

Ideal: Licenciatura en Administración,
Administración Pública, Ingeniería Industrial.

Indicar el manejo de:

a) **Herramientas:** Equipo de cómputo y paquetería Office.

Formación:

b) **Capacidades técnicas:** Conocimiento de normatividad en materia de seguridad pública, vialidad y protección civil.

c) **Idiomas y/o lenguas indígenas:** No aplica

Habilidades:

Enfoque a resultados, trabajo en equipo, liderazgo, planeación y organización, supervisión y control, negociación y conciliación, identidad institucional, ejecución de procesos, atención al público.

Experiencia:

3 años.

Otros:

Experiencia en organización y producción de eventos, manejo y control de grupos.

Nombre del Puesto:	Director (a) de Relaciones Públicas
Área de adscripción:	Secretaría Particular
Objetivo del puesto:	Organizar y dirigir el establecimiento de vínculos con los actores políticos, sociales, económicos, culturales e instituciones públicas y privadas, que permitan mantener canales de comunicación para promover las acciones del Municipio, generando sinergias en beneficio de la ejecución efectiva de programas y proyectos para la ciudadanía.
Relaciones de autoridad:	
Jefe inmediato: Secretaria (o) Particular.	
Puestos subordinados: Asistente, recepcionista, mensajero, y diseñador gráfico.	
Facultades de decisión: Evaluar oportunidades de vinculación entre la o el Presidente Municipal y los diferentes sectores para la promoción del quehacer institucional.	
Relaciones de línea: Directores de las Secretarías e Institutos de la Administración Pública Municipal.	

Relación con otras unidades o entidades administrativas internas:
Ayuntamiento y Dependencias de la Administración Pública Municipal.

Relación con otras unidades o entidades administrativas externas:
Dependencias de los tres niveles de gobierno, organizaciones privadas y asociaciones civiles.

Funciones del puesto:

1. Identificar los grupos de interés con los que la o el Presidente Municipal deba establecer una relación cercana de comunicación y colaboración para promover la imagen pública de la Presidencia Municipal.
2. Diseñar estrategias diferenciadas de articulación con los grupos de interés para la promoción de la imagen pública de la Presidencia Municipal.
3. Monitorear la vinculación de las diferentes dependencias de la Administración Pública Municipal para asegurar que exista una alineación a las estrategias de relaciones públicas de la o el Presidente Municipal.
4. Asegurar la alimentación de una base de datos con información clave de los grupos de interés y quienes los conforman.
5. Identificar los protocolos específicos que apliquen a los eventos especiales según el caso.
6. Asegurar que se cumplan los protocolos y ceremoniales en eventos especiales presididos por la o el Presidente Municipal.
7. Dirigir la atención que deba darse a los invitados especiales y personalidades que acudan a los eventos y actos de la o el Presidente Municipal, siguiendo los protocolos correspondientes.
8. Coordinar con las diferentes dependencias la recepción y desahogo de agendas de trabajo para comisiones o delegaciones que visitan al Municipio.
9. Proponer a la o el Secretario Particular las listas de invitados a los diferentes eventos institucionales y actos oficiales presididos por la o el Presidente Municipal.
10. Coordinar la entrega de las invitaciones para los asistentes especiales y demás personalidades que acudan a los eventos institucionales y actos oficiales de la o el Presidente Municipal.

11. Reportar a la o el Secretario Particular sobre el seguimiento, avances y resultados de las actividades desempeñadas.
12. Las demás que le asigne su superior jerárquico y los ordenamientos legales aplicables a su área de competencia.

Responsabilidades del puesto:

1. Control de la información personal resguardada en los directorios y bases de datos de los distintos grupos de interés.
2. Resguardo de la documentación oficial (invitaciones, felicitaciones, etc).
3. Asegurar la oportuna comunicación de invitaciones y convocatorias a personalidades clave para los eventos institucionales y actos oficiales.

Requisitos Mínimos Perfil del Puesto

Grado de Estudios: **Nivel mínimo:** Licenciatura en Mercadotecnia, Ciencias Políticas, Administración Pública, Comunicación, Ciencias Económico-Administrativas y Sociales.

Ideal: Licenciatura en Mercadotecnia, Ciencias Políticas, Administración Pública, Comunicación, Ciencias Económico-Administrativas y Sociales.

Formación: **Indicar el manejo de:**

- a) **Herramientas:** Equipo de cómputo, paquetería Office, bases de datos.
- b) **Capacidades técnicas:** Conocer el Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal.
- c) **Idiomas y/o lenguas indígenas:** Inglés

Habilidades: Trabajo en equipo, liderazgo, planeación y organización, supervisión y control, negociación y conciliación, identidad institucional, ejecución de procesos, atención al público.

Experiencia: 3 años en la Administración Pública.

Otros:

Nombre del Puesto:

Director (a) de Atención Telefónica SERVITEL

Área de adscripción:

Secretaría Particular

Objetivo del puesto:

Organizar y dirigir la atención a las demandas ciudadanas recibidas por medio del sistema de atención telefónica SERVITEL, estableciendo la coordinación necesaria con las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal, para su atención oportuna.

Autoridad del puesto:

Jefe inmediato: Secretaria Particular.

Puestos subordinados: Supervisor y Operadores telefónicos.

Facultades de decisión: Definir las áreas de la Administración Pública Municipal que deben intervenir en la atención de las solicitudes y reportes ciudadanos que se reciben.

Relaciones de línea: Director de Giras y Logística y Director de Relaciones Públicas.

Relación con otras unidades o entidades administrativas internas: Ayuntamiento y Dependencias de la Administración Pública Municipal.

Relación con otras unidades o entidades administrativas externas: Dependencias de los tres niveles de gobierno, organizaciones privadas y asociaciones civiles.

Funciones del puesto:

1. Generar los protocolos de atención a las llamadas recibidas en el número telefónico destinado a la atención ciudadana.
2. Implementar acciones preventivas, y en su caso correctivas, que permitan monitorear la correcta operación del servicio telefónico.
3. Asegurar que la atención que brindan los operadores se realice con amabilidad y cortesía, sea de calidad y se ofrezca un trato digno a los usuarios del servicio, con estricto apego a los protocolos de atención telefónica.
4. Implementar un sistema de registro, seguimiento y control de los reportes

y peticiones ciudadanas recibidas y de su canalización a las diferentes dependencias de la Administración Pública Municipal para su atención.

5. Revisar las peticiones ciudadanas contra las atribuciones de las diferentes dependencias de la Administración Pública Municipal para clasificarlas y delimitar su canalización.
6. Validar la canalización de las solicitudes ciudadanas a las áreas de la administración pública municipal competentes para su atención.
7. Monitorear permanentemente que los asuntos turnados reciban respuesta de la atención brindada, hasta su conclusión.
8. Analizar e interpretar la base de datos del sistema de registro para generar información que pueda ser aprovechada por la o el Presidente Municipal y titulares de las dependencias para la toma de decisiones y se conviertan en conocimiento para mejorar o innovar los servicios que ofrece el municipio.
9. Asegurar que se cuente con la información sistematizada y actualizada de los programas, trámites y servicios que ofrece presidencia municipal.
10. Las demás que le asigne su superior jerárquico y los ordenamientos legales aplicables a su área de competencia.

Responsabilidades del puesto:

1. Asegurar la adecuada atención que ofrece la Dirección Telefónica Servitel a los ciudadanos.
2. Salvaguardar los datos e información registrada en el sistema de atención telefónica.
3. Garantizar que el sistema de atención telefónica este alimentado en tiempo y forma.

Requisitos Mínimos Perfil del Puesto

Grado de estudios

Nivel mínimo: Licenciatura en administración o ingeniería industrial.

Ideal: Licenciatura en administración o ingeniería industrial.

Indicar el manejo de:

Formación:

- a) **Herramientas:** Equipo de cómputo, paquetería office y manejo del software de gestión (tipo CRM).

b) Capacidades técnicas: Conocer el Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal.

c) Idiomas y/o lenguas indígenas: No necesario.

Habilidades:

Enfoque a resultados, trabajo en equipo, liderazgo, planeación y organización, supervisión y control, negociación y conciliación, identidad institucional, ejecución de procesos, atención al público.

Experiencia:

3 años de experiencia en la Administración Pública.

Otros:



Directorio

Conmutador:

Presidencia Municipal

Secretaría Particular

Coordinación Administrativa

Dirección de Giras y Logística

Dirección de Relaciones Públicas

Dirección de Atención Ciudadana SERVITEL

(771) 7171550

Ext. 1147

Ext. 1147
Ext. 1149

Ext. 1117

Ext. 1141

Ext. 1142
Ext. 1146

Ext. 1100