



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

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN
Y ATENCIÓN CIUDADANA**

DICIEMBRE DE 2014

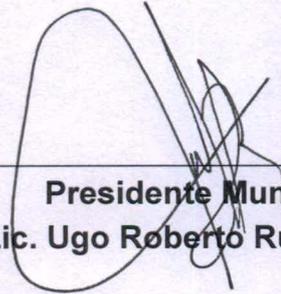


MANUAL DE ORGANIZACIÓN

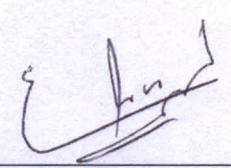
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0900-PART-ATNCIUD-MORG-02-V1	18 diciembre de 2014	Primera versión	2 de 33

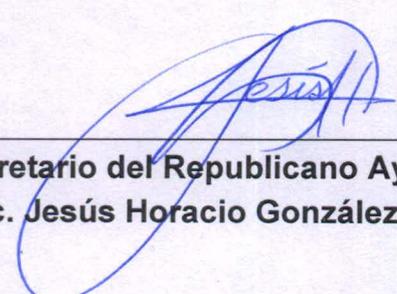
I. AUTORIZACIONES



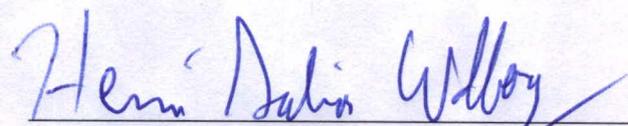
Presidente Municipal
Lic. Ugo Roberto Ruiz Cortés



**Secretario de Contraloría y
Transparencia**
Ing. Eduardo Arias Aparicio



Secretario del Republicano Ayuntamiento
Lic. Jesús Horacio González Delgadillo



Secretario de Administración
Lic. Hernán Salinas Wolberg



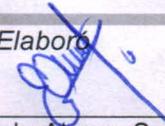
**Secretario de Participación y
Atención Ciudadana**
Lic. José Dávalos Siller

Elaboró

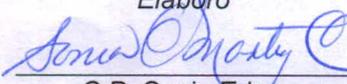
Elaboró

Revisó

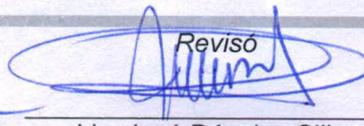
Aprobó



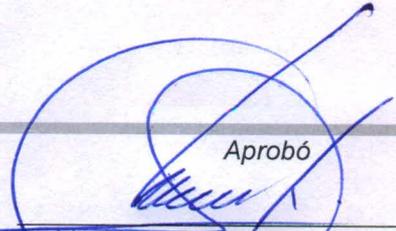
Lic. Esthela Alonso Soto
Coordinadora
Administrativa



C.P. Sonia Edna
Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. José Dávalos Siller
Secretario de Participación y
Atención Ciudadana



Lic. Hugo Camacho Galván
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0900-PART-ATNCIUD-MORG-02-V1	18 diciembre de 2014	Primera versión	3 de 33

ÍNDICE

	Página
I AUTORIZACIONES	2
II INTRODUCCIÓN	5
III OBJETIVOS DEL MANUAL	5
IV ANTECEDENTES HISTÓRICOS	5
V MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO	6
VI DEFINICIONES	7
VII MISIÓN Y VISIÓN	8
VIII ESTRUCTURA ORGÁNICA	9
IX OBJETIVO Y FUNCIONES	10
<u>0900-PART-ATNCIUD-PERFIL-01-V1</u> SECRETARIO DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA	10
<u>0900-PART-ATNCIUD-PERFIL-02-V1</u> ASISTENTE ADMINISTRATIVO	12
<u>0900-PART-ATNCIUD-PERFIL-03-V1</u> CHOFER ADMINISTRATIVO	14
<u>0900-PART-ATNCIUD-PERFIL-04-V1</u> COORDINADOR (A) ADMINISTRATIVO (A)	15
<u>0900-PART-ATNCIUD-PERFIL-05-V1</u> COORDINADOR (A) DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO	17
<u>0900-PART-ATNCIUD-PERFIL-06-V1</u> DIRECTOR (A) DE ATENCIÓN CIUDADANA	19
<u>0900-PART-ATNCIUD-PERFIL-07-V1</u> COORDINADOR DE PROMOCIÓN CIUDADANA	21
<u>0900-PART-ATNCIUD-PERFIL-08-V1</u> COORDINADOR DE ENLACE	22
<u>0900-PART-ATNCIUD-PERFIL-09-V1</u> COORDINADOR DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA (CIAC)	23
<u>0900-PART-ATNCIUD-PERFIL-10-V1</u> DIRECTOR DE DELEGACIONES Y SALONES POLIVALENTES	25

Elaboró

Lic. Esthela Alonso Soto
Coordinadora
Administrativa

Elaboró

C.P. Sonia Edna
Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. José Dávalos Siller
Secretario de Participación y
Atención Ciudadana

Aprobó

Lic. Hugo Camacho Galván
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0900-PART-ATNCIUD-MORG-02-V1	18 diciembre de 2014	Primera versión	4 de 33

<u>0900-PART-ATNCIUD-PERFIL-11-V1</u> COORDINADOR DE ESCRITURACIÓN Y GESTORÍA SOCIAL	26
<u>0900-PART-ATNCIUD-PERFIL-12-V1</u> COORDINADOR DE SALONES POLIVALENTES	27
<u>0900-PART-ATNCIUD-PERFIL-13-V1</u> DIRECTOR DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	28
<u>0900-PART-ATNCIUD-PERFIL-14-V1</u> COORDINADOR DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	29
<u>0900-PART-ATNCIUD-PERFIL-15-V1</u> COORDINADOR DE JUECES AUXILIARES Y ORG. DE LA SOC. CIVIL	31

Elaboró

Elaboró

Revisó

Aprobó

Lic. Esthela Alonso Soto
Coordinadora
Administrativa

C.P. Sonia Edna
Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. José Dávalos Siller
Secretario de Participación y
Atención Ciudadana

Lic. Hugo Camacho Galván
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0900-PART-ATNCIUD-MORG-02-V1	18 diciembre de 2014	Primera versión	5 de 33

II. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Organización tiene como propósito fundamental establecer las directrices estratégicas, la estructura organizacional y las funciones de las unidades administrativas de la Secretaría de Participación y Atención Ciudadana.

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

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

III. OBJETIVOS DEL MANUAL

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

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

IV. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

A finales del año 2003 con la aprobación del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal por parte del Ayuntamiento 2003-2006 se creó la Secretaría de Vinculación Ciudadana a la cual estaban adscritas la Dirección de Participación Ciudadana y la Dirección de Atención Ciudadana. Antes de esa fecha existió solamente la Dirección de Participación Ciudadana integrada por dos Coordinaciones, la Coordinación de Juntas de Vecinos y la Coordinación de Jueces Auxiliares.

Elaboró

Elaboró

Revisó

Aprobó

Lic. Esthela Alonso Soto
Coordinadora
Administrativa

C.P. Sonia Edna
Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. José Dávalos Siller
Secretario de Participación y
Atención Ciudadana

Lic. Hugo Camacho Galván
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0900-PART-ATNCIUD-MORG-02-V1	18 diciembre de 2014	Primera versión	6 de 33

Durante los Ayuntamientos 2006-2009 y 2009-2012 no existió una Secretaría que gestionara los programas de participación y atención ciudadana, sino que fue una Dirección de Participación Ciudadana.

El Ayuntamiento 2012-2015 aprobó de nueva cuenta la elevación de esta importante política pública al rango de Secretaría, con el nombre original de Secretaría de Participación Ciudadana el cual se modificó posteriormente para quedar como Secretaría de Participación y Atención Ciudadana.

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

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

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

V. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Municipal del Estado de Nuevo León.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de N.L.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, N.L.
- Reglamento de Participación y Atención Ciudadana del Municipio de San Pedro Garza García, N.L.
- Reglamento de Acceso a la Información Pública Gubernamental del Municipio de San Pedro Garza García N.L.
- Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios para el Gobierno Municipal de San Pedro Garza García, N.L.
- Reglamento de Contralores Ciudadanos del Municipio de San Pedro Garza García, N.L.
- Reglamento de Entrega-Recepción para el Municipio de San Pedro Garza García, N.L.
- Reglamento de Planeación e Información Estratégica del Municipio de San Pedro Garza García, N.L.
- Reglamento para la Mejora Regulatoria en la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, N.L.

Elaboró

Elaboró

Revisó

Aprobó

Lic. Esthela Alonso Soto
Coordinadora
Administrativa

C.P. Sonia Edna
Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. José Dávalos Siller
Secretario de Participación y
Atención Ciudadana

Lic. Hugo Camacho Galván
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0900-PART-ATNCIUD-MORG-02-V1	18 diciembre de 2014	Primera versión	7 de 33

- Código de Ética de los Servidores Públicos del Municipio de San Pedro Garza García, N.L.
- Demás disposiciones aplicables.

VI. DEFINICIONES

Dependencias:

Las enunciadas en el artículo 25 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, N.L.

Estructura Orgánica:

Unidades administrativas que integran una dependencia, donde se establecen niveles jerárquicos-funcionales de conformidad con las atribuciones que a la misma le asigna el Reglamento Orgánico de la Administración Municipal, así como el Reglamento Interior correspondiente.

Funciones:

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

Organigrama:

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

Programa:

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

Proyecto:

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

Puesto:

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

Unidad Administrativa:

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

Elaboró

Elaboró

Revisó

Aprobó

Lic. Esthela Alonso Soto
Coordinadora
Administrativa

C.P. Sonia Edna
Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. José Dávalos Siller
Secretario de Participación y
Atención Ciudadana

Lic. Hugo Camacho Galván
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0900-PART-ATNCIUD-MORG-02-V1	18 diciembre de 2014	Primera versión	8 de 33

VII. MISIÓN Y VISIÓN

MISIÓN

Vincular con efectividad a los ciudadanos y las autoridades municipales, impulsar la participación organizada, colaborativa y corresponsable de los sampetrinos en los asuntos públicos y, gestionar respuestas oportunas a sus requerimientos.

VISIÓN

San Pedro Garza García es reconocido como el Municipio de México con más y mejores formas de participación ciudadana y como un referente internacional en la materia, debido a la dimensión, profundidad, fuerza y efectividad de su tejido social, así como a sus innovadores y eficaces esquemas de atención a los requerimientos de los sampetrinos.

Elaboró

Lic. Esthela Alonso Soto
Coordinadora
Administrativa

Elaboró

C.P. Sonia Edna
Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. José Dávalos Siller
Secretario de Participación y
Atención Ciudadana

Aprobó

Lic. Hugo Camacho Galván
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual
0900-PART-ATNCIUD-MORG-02-V1

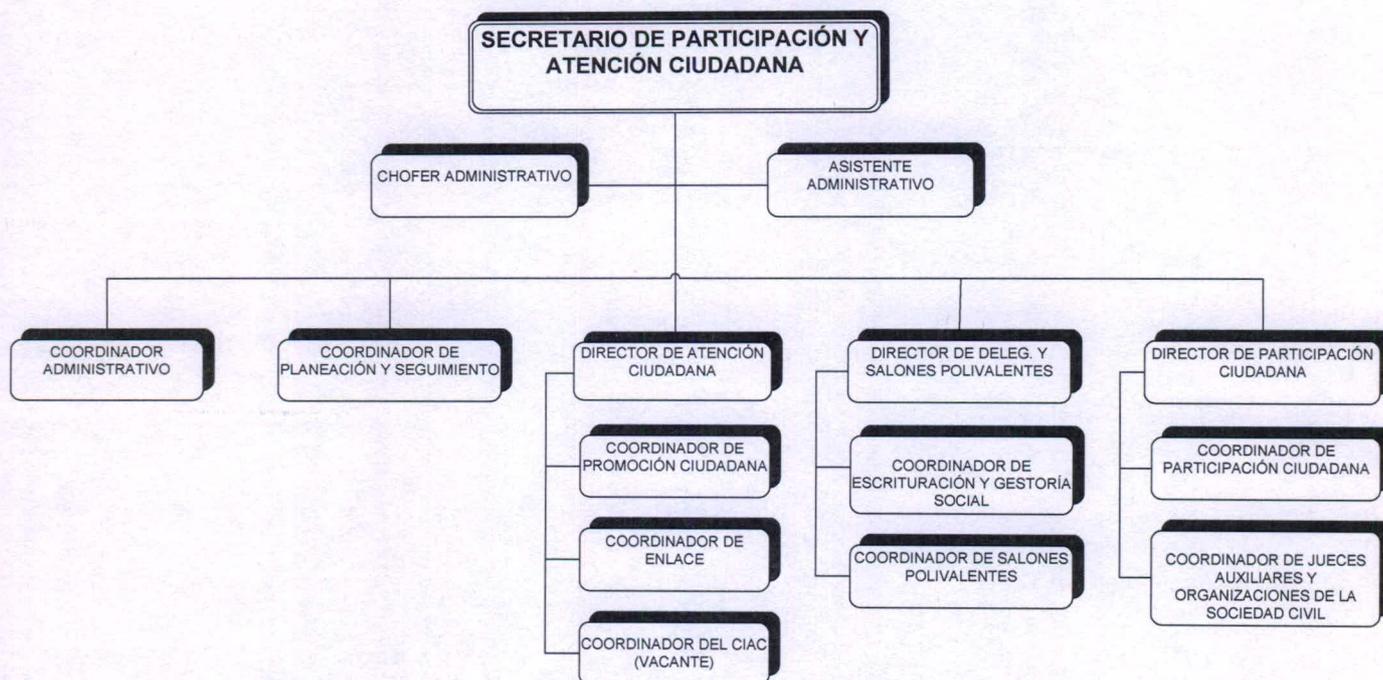
Emisión
18 diciembre de 2014

Fecha última versión
Primera versión

Página
9 de 33

VIII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

CLAVE: 0900-PART-ATNCIUD-ORGANIGRAMA-01-V1



Elaboró

Lic. Esthela Alonso Soto
Coordinadora
Administrativa

Elaboró

C.P. Sonia Edna
Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. José Dávalos Siller
Secretario de Participación y
Atención Ciudadana

Aprobó

Lic. Hugo Camacho Galván
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0900-PART-ATNCIUD-MORG-02-V1	18 diciembre de 2014	Primera versión	10 de 33

IX. OBJETIVO Y FUNCIONES

CLAVE DE CONTROL: 0900-PART-ATNCIUD-PERFIL-01-V1
NOMBRE DEL PUESTO: SECRETARIO DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA
REPORTA A: PRESIDENTE MUNICIPAL
LE REPORTAN: ASISTENTE ADMINISTRATIVO
CHOFER ADMINISTRATIVO
COORDINADOR (A) ADMINISTRATIVO (A)
COORDINADOR (A) DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN
DIRECTOR DE ATENCIÓN CIUDADANA
COORDINADOR DE PROMOCIÓN CIUDADANA
COORDINADOR DE ENLACE
COORDINADOR DEL CIAC
DIRECTOR DE DELEGACIONES Y SALONES POLIVALENTES
COORDINADOR DE ESCRITURACIÓN Y GESTORIA SOCIAL
COORDINADOR DE SALONES POLIVALENTES
DIRECTOR DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
COORDINADOR DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
COORDINADOR DE JUECES AUXILIARES Y ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

OBJETIVO:

Dirigir la estrategia para el diseño, ejecución y evaluación de los programas, proyectos y acciones de la administración pública municipal en materia de: participación ciudadana, atención de reportes, quejas, propuestas o solicitudes de los Sampetrinos; así como de los trámites y servicios proporcionados en las delegaciones municipales y en los salones polivalentes.

FUNCIONES:

1. Vigilar el cumplimiento de la normatividad aplicable en los asuntos de la competencia de la Secretaría de Participación Ciudadana.
2. Vigilar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos para la Secretaría de Participación Ciudadana.
3. Vigilar la correcta ejecución de los programas, proyectos y acciones de la Secretaría de Participación Ciudadana.
4. Vigilar el uso eficiente de los recursos humanos, materiales y económicos asignados a la Secretaría de Participación Ciudadana.
5. Atender los asuntos que le encomiende el Presidente Municipal.

Elaboró

Elaboró

Revisó

Aprobó

Lic. Esthela Alonso Soto
Coordinadora
Administrativa

C.P. Sonia Edna
Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. José Dávalos Siller
Secretario de Participación y
Atención Ciudadana

Lic. Hugo Camacho Galván
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0900-PART-ATNCIUD-MORG-02-V1	18 diciembre de 2014	Primera versión	11 de 33

6. Dirigir la coordinación y comunicación al interior de la Secretaría y de esta con las dependencias de la Administración Municipal.
7. Llevar las relaciones de la administración pública municipal con los organismos ciudadanos establecidos en el Municipio.
8. Fungir como Secretario Ejecutivo del Consejo Consultivo de la Secretaría de Participación Ciudadana.
9. Asistir a las sesiones de la Comisión de Participación Ciudadana del Republicano Ayuntamiento.
10. Coordinar los trabajos del Consejo Municipal del Presupuesto Participativo.
11. Conducir los procesos de planeación y presupuesto en la Secretaría de Participación y Atención Ciudadana.
12. Promover la implantación de sistemas de calidad y mejora continua en los asuntos competencia de la Secretaría de Participación y Atención Ciudadana.
13. Promover la creación, reforma o abrogación de reglamentos, manuales y lineamientos en las materias a su cargo.

Elaboró

Elaboró

Revisó

Aprobó

Lic. Esthela Alonso Soto
Coordinadora
Administrativa

C.P. Sonia Edna
Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. José Dávalos Siller
Secretario de Participación y
Atención Ciudadana

Lic. Hugo Camacho Galván
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0900-PART-ATNCIUD-MORG-02-V1	18 diciembre de 2014	Primera versión	12 de 33

CLAVE DE CONTROL: 0900-PART-ATNCIUD-PERFIL-02-V1

NOMBRE DEL PUESTO: ASISTENTE ADMINISTRATIVO

REPORTA A: SECRETARIO DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

LE REPORTAN:

OBJETIVO:

Asistir al secretario en la administración de su agenda, ser enlace en la comunicación que así se requiera.

FUNCIONES:

1. Custodiar y mantener en buen estado los bienes asignados a su área.
2. Dar seguimiento a los trámites gestionados ante las direcciones de la Secretaría.
3. Supervisar que se encuentren las condiciones adecuadas en la infraestructura, insumos, etc. para llevar a cabo las reuniones de trabajo.
4. Administrar y llevar el control de la agenda de su jefe inmediato.
5. Efectuar la comunicación que requiera el Secretario (vía telefónica, correo electrónico, etc.).
6. Elaborar los documentos y registros requeridos y/o solicitados por su jefe inmediato (cartas, memorándums, oficios, etc.).
7. Registrar y turnar oficios, memorándums, etc.
8. Administrar el archivo del área.
9. Atención de llamadas telefónicas.
10. Participar en la Organización de Eventos de la Secretaría.
11. Organizar y controlar el archivo asignado por su jefe inmediato.
12. Contribuir con la elaboración de los anexos y formatos relativos a la Entrega de Recepción, si le fuere solicitado por su jefe inmediato.
13. Administrar y ejercer la caja chica.
14. Convocar y confirmar la asistencia del personal agendado a los eventos o reuniones de trabajo.

Elaboró

Elaboró

Revisó

Aprobó

Lic. Esthela Alonso Soto
Coordinadora
Administrativa

C.P. Sonia Edna
Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. José Dávalos Siller
Secretario de Participación y
Atención Ciudadana

Lic. Hugo Camacho Galván
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0900-PART-ATNCIUD-MORG-02-V1	18 diciembre de 2014	Primera versión	13 de 33

15. Registrar y dar seguimiento a las actividades de convocación o reuniones de trabajo que le sean asignados.
16. Brindar una atención adecuada a los ciudadanos que soliciten cita con el Secretario.
17. Apoyar en eventos de capacitación o reuniones de trabajo.
18. Participar en las demás actividades, funciones y/o responsabilidades asignadas por su jefe inmediato.
19. Presentar mejoras o innovación de sus procesos rutinarios.

Elaboró

Elaboró

Revisó

Aprobó

Lic. Esthela Alonso Soto
Coordinadora
Administrativa

C.P. Sonia Edna
Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. José Dávalos Siller
Secretario de Participación y
Atención Ciudadana

Lic. Hugo Camacho Galván
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0900-PART-ATNCIUD-MORG-02-V1	18 diciembre de 2014	Primera versión	14 de 33

CLAVE DE CONTROL: 0900-PART-ATNCIUD-PERFIL-03-V1

NOMBRE DEL PUESTO: CHOFER ADMINISTRATIVO

REPORTA A: SECRETARIO DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

LE REPORTAN:

OBJETIVO: Atender al Secretario en los traslados que requiera.

FUNCIONES:

1. Supervisar que la unidad que utiliza como herramienta de trabajo se encuentre en buenas condiciones para el desarrollo del mismo.
2. Supervisar los mantenimientos del vehículo asignado a su cargo.
3. Traslados del Secretario según las necesidades del mismo.
4. Apoyo en entrega de oficios de la Secretaría y Dirección cuando requiera.
5. Reportar a la Coordinación Administrativa las necesidades de mantenimiento vehicular que requiera.
6. Solicitar a la Coordinación Administrativa con anticipación vales de gasolina en caso necesario.
7. Llenado de bitácora del vehículo en uso.
8. Cuidado del buen uso y funcionamiento del vehículo a su cargo.
9. Atender la Secretario en los traslados que requiera.
10. Atender las gestiones de trabajo que le indique la Asistencia del Secretario y la Coordinación Administrativa.
11. Participar en los eventos de la Secretaría cuando se necesite.

Elaboró

Elaboró

Revisó

Aprobó

Lic. Esthela Alonso Soto
Coordinadora
Administrativa

C.P. Sonia Edna
Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. José Dávalos Siller
Secretario de Participación y
Atención Ciudadana

Lic. Hugo Camacho Galván
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0900-PART-ATNCIUD-MORG-02-V1	18 diciembre de 2014	Primera versión	15 de 33

CLAVE DE CONTROL: 0900-PART-ATNCIUD-PERFIL-04-V1
NOMBRE DEL PUESTO: **COORDINADOR (A) ADMINISTRATIVO (A)**
REPORTA A: SECRETARIO DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA
LE REPORTAN: RESPONSABLE ADMINISTRATIVO
SECRETARIA
CHOFER ADMINISTRATIVO
AUXILIAR DE MANTENIMIENTO
AUXILIAR DE LIMPIEZA

OBJETIVO:

Gestionar los trámites administrativos y apoyar con otros servicios complementarios; además de coadyuvar al cumplimiento y mejora de los procesos administrativos internos en materia de recursos humanos, materiales y financieros a fin de lograr su optimización.

FUNCIONES:

1. Verificar la correcta aplicación de los recursos materiales, humanos y supervisar la efectiva operación del personal a su cargo.
2. Supervisar el uso de los vehículos oficiales resguardados en su Dependencia así como en su mantenimiento correctivo y preventivo.
3. Supervisar y mantener el buen funcionamiento de los edificios y/o infraestructura de la Dependencia en función.
4. Elaborar y gestionar requisiciones de compra, órdenes de pago, solicitud de cheque, solicitud de inversión, fondo fijo, fondo revolvente, reembolso de gastos, gastos por comprobar, gastos de representación y gastos de viaje.
5. Elaborar y gestionar los justificantes, primas dominicales, avisos de vacaciones, tiempo extra, tiempo por tiempo, nomina, mopers, rol de vacaciones y demás relacionados con Recursos Humanos.
6. Elaborar y ejercer el presupuesto anual en coordinación con la Dirección de Egresos.
7. Administrar el inventario de los bienes muebles e inmuebles, así como vehículos; que tiene bajo su resguardo y los que tiene la Dependencia.
8. Administrar el almacén o inventario de materiales y mantenerlos en los niveles requeridos.
9. Asegurar que se reporten los resultados de los indicadores de la dependencia en función, cuando no exista un responsable específico.

Elaboró

Elaboró

Revisó

Aprobó

Lic. Esthela Alonso Soto
Coordinadora
Administrativa

C.P. Sonia Edna
Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. José Dávalos Siller
Secretario de Participación y
Atención Ciudadana

Lic. Hugo Camacho Galván
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0900-PART-ATNCIUD-MORG-02-V1	18 diciembre de 2014	Primera versión	16 de 33

10. Verificar que los productos y/o servicios recibidos cumplan con los requisitos determinados.
11. Verificar que el inventario de activos este vigente ante la Dirección de Patrimonio.
12. Verificar que los servicios que se brindan a través del personal de intendencia y vigilancia se efectúen de manera eficiente.
13. Participar en la identificación de deficiencias y áreas de oportunidad para lograr optimizar los recursos económicos en el gasto corriente de la Administración Pública Municipal.
14. Atender las necesidades de la Secretaría en donde este asignado.
15. Participar en las demás actividades, funciones y/o responsabilidades asignadas por la Directora de Servicios Administrativos.
16. Participar en la coordinación de eventos que le asigne su jefe inmediato.
17. Presentar propuestas de modernización y mejora a los procedimientos y trámites administrativos.

Elaboró

Elaboró

Revisó

Aprobó

Lic. Esthela Alonso Soto
Coordinadora
Administrativa

C.P. Sonia Edna
Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. José Dávalos Siller
Secretario de Participación y
Atención Ciudadana

Lic. Hugo Camacho Galván
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0900-PART-ATNCIUD-MORG-02-V1	18 diciembre de 2014	Primera versión	17 de 33

CLAVE DE CONTROL: 0900-PART-ATNCIUD-PERFIL-05-V1
NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO
REPORTA A: SECRETARIO DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

OBJETIVO:

Desarrollar, coordinar y gestionar programas y proyectos de la Secretaría de Participación Ciudadana.

FUNCIONES:

1. Supervisar la implementación y seguimiento en los proyectos de la Secretaría.
2. Revisar mensualmente los avances de los indicadores.
3. Observar la planeación efectuada en cada programa y proyecto.
4. Elaborar y actualizar el sistema de Indicadores del Plan Municipal de Desarrollo.
5. Realizar las fichas para el Sistema de Georeferenciación.
6. Efectuar el seguimiento a los Programas Operativos de la Secretaría.
7. Recibir y dar seguimiento a las quejas, sugerencias o dudas de los ciudadanos interpuestas ante Contraloría.
8. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.
9. Colaborar en la integración, diseño en redacción de documentos y estudios internos.
10. Desarrollar todas aquellas funciones que señalen las leyes o reglamentos y las instrucciones que reciba de sus superiores.
11. Controlar y dar seguimiento al archivo del área.
12. Administrar y facilitar los mecanismos necesarios para la medición del desempeño de la Secretaría.
13. Atender las necesidades de la Secretaría para el desarrollo de Programas.
14. Otorgar orientación asistencial a los ciudadanos cuando así se requiera.
15. Promover la organización en el seguimiento a los programas y proyectos.

Elaboró

Elaboró

Revisó

Aprobó

Lic. Esthela Alonso Soto
Coordinadora
Administrativa

C.P. Sonia Edna
Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. José Dávalos Siller
Secretario de Participación y
Atención Ciudadana

Lic. Hugo Camacho Galván
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0900-PART-ATNCIUD-MORG-02-V1	18 diciembre de 2014	Primera versión	18 de 33

16. Participar en los distintos eventos de la Secretaría.
17. Establecer y realizar vínculos de coordinación entre las Direcciones.
18. Enlace de Transparencia.
19. Colaborar en la integración de los programas para el logro de objetivos.
20. Realizar la Planeación y seguimiento en el ejercicio de los distintos programas y proyectos de la Secretaría.

Elaboró

Elaboró

Revisó

Aprobó

Lic. Esthela Alonso Soto
Coordinadora
Administrativa

C.P. Sonia Edna
Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. José Dávalos Siller
Secretario de Participación y
Atención Ciudadana

Lic. Hugo Camacho Galván
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0900-PART-ATNCIUD-MORG-02-V1	18 diciembre de 2014	Primera versión	19 de 33

CLAVE DE CONTROL: 0900-PART-ATNCIUD-PERFIL-06-V1
NOMBRE DEL PUESTO: DIRECTOR DE ATENCIÓN CIUDADANA
REPORTA A: SECRETARIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
LE REPORTAN: COORDINADOR DE PROMOCIÓN CIUDADANA
COORDINADOR DE ENLACE
COORDINADOR DEL CIAC

OBJETIVO:

Realizar programas, proyectos y acciones que vinculan a las autoridades con los ciudadanos a través de mecanismos accesibles e innovadores para recibir, canalizar, dar seguimiento, y asegurar una respuesta oportuna a sus planteamientos, promoviendo una atención con calidad de parte de los servidores públicos, buscando en todo momento la satisfacción del ciudadano y la mejora continua.

FUNCIONES:

1. Dirigir, promover y gestionar la participación de las distintas dependencias municipales, estatales y federales de eventos en la Dirección.
2. Fomentar y propiciar el desarrollo profesional y de capacitación del personal de la Dirección.
3. Asegurar que se realicen juntas mensuales con los enlaces del CIAC para seguimiento de los reportes.
4. Supervisar las actividades de las distintas coordinaciones a su cargo.
5. Informar sobre las actividades en forma programada, de acuerdo al documento oficial de "Planeación Operativa" y "Plan Municipal de Desarrollo".
6. Cumplir con el "Sistema de Gestión de Calidad".
7. Dirigir y supervisar al personal que colabora en la Dirección.
8. Administrar el presupuesto asignado para la Dirección de Atención Ciudadana.
9. Administrar el sistema CIAC y dirigir las actividades de las Coordinaciones asignadas a su cargo.
10. Administrar y supervisar el sistema de llamadas.
11. Administrar el sistema CIAC.
12. Encausar y brindar seguimiento a las peticiones, reportes, sugerencias, y quejas de la ciudadanía con respecto a la Administración Municipal.

Elaboró

Elaboró

Revisó

Aprobó

Lic. Esthela Alonso Soto
Coordinadora
Administrativa

C.P. Sonia Edna
Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. José Dávalos Siller
Secretario de Participación y
Atención Ciudadana

Lic. Hugo Camacho Galván
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0900-PART-ATNCIUD-MORG-02-V1	18 diciembre de 2014	Primera versión	20 de 33

13. Atender la visita de ciudadanos al área y en su caso registrar reportes o quejas y dar seguimiento a los mismos.
14. Apoyar a la Secretaria de Participación Ciudadana en la elaboración de proyectos, cuyas materias correspondan a sus atribuciones o funciones.
15. Participar, elaborar y generar la información que se presenta en las reuniones de la Comisión de Participación Ciudadana y junta de la Secretaria.
16. Buscar la mejora continua de la Dirección.
17. Fomentar y propiciar el desarrollo profesional y capacitación de personal de la Dirección.
18. Diseñar estrategias para incrementar la calidad en los servicios de la Dirección.
19. Proponer, diseñar, implementar y desarrollar estrategias o sistemas que contribuyan al buen funcionamiento de la Dirección.

Elaboró

Elaboró

Revisó

Aprobó

Lic. Esthela Alonso Soto
Coordinadora
Administrativa

C.P. Sonia Edna
Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. José Dávalos Siller
Secretario de Participación y
Atención Ciudadana

Lic. Hugo Camacho Galván
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0900-PART-ATNCIUD-MORG-02-V1	18 diciembre de 2014	Primera versión	21 de 33

CLAVE DE CONTROL: 0900-PART-ATNCIUD-PERFIL-07-V1

NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR DE PROMOCION CIUDADANA

REPORTA A: DIRECTOR DE ATENCION CIUDADANA

OBJETIVO:

Organizar, Difundir y Coordinar los Eventos en donde los Ciudadanos puedan comunicar en una forma más directa sus inquietudes y quejas a los funcionarios Públicos de la Administración Municipal.

FUNCIONES:

1. Organizar y agendar Eventos que faciliten la Comunicación entre Sociedad y Gobierno. (Miércoles Ciudadano, Alcalde Contigo, etc.)
2. Definir y asignar la Colonia en donde se llevará a cabo el Evento.
3. Informar a la Oficina del Alcalde sobre los Eventos que realizará la Coordinación para que agenden las fechas de los Eventos.
4. Informar a los titulares de todas las Secretarías la fecha en que se llevarán a cabo los Eventos.
5. Solicitar servicios para la instalación de todo el equipo necesario para la realización del Evento.
6. Asistir a los Eventos y actividades de la Dirección, así como apoyar en la realización de los mismos.
7. Realizar juntas previas a eventos con mesas Directivas de Colonias asignadas junto con funcionarios involucrados solicitados por dichas mesas directivas.
8. Coordinar y gestionar la participación de las distintas Dependencias Municipales en los Eventos organizados por la Coordinación.
9. Diseñar y promover acciones que tiendan a elevar la calidad de la atención al ciudadano que proporcionen los funcionarios Municipales.

Elaboró

Elaboró

Revisó

Aprobó

Lic. Esthela Alonso Soto
Coordinadora
Administrativa

C.P. Sonia Edna
Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. José Dávalos Siller
Secretario de Participación y
Atención Ciudadana

Lic. Hugo Camacho Galván
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0900-PART-ATNCIUD-MORG-02-V1	18 diciembre de 2014	Primera versión	22 de 33

CLAVE DE CONTROL: 0900-PART-ATNCIUD-PERFIL-08-V1

NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR DE ENLACE

REPORTA A: DIRECTOR DE ATENCION CIUDADANA

OBJETIVO:

Crear un vínculo entre la Administración Municipal y la Ciudadanía a fin de que esta externé sus necesidades, opinión y sugerencias para el mejor funcionamiento de los servicios prestados por las diferentes Dependencias Municipales.

FUNCIONES:

- 1 Elaborar realizar y coordinar los Programas asignados en su área
- 2 Elaborar los indicadores de sus Programas
- 3 Atender las visitas de los Ciudadanos a la Dirección y en su caso registrar reportes o quejas y dar seguimiento a los mismos.
- 4 Colaborar en la organización de los Eventos de la Dirección.
- 5 Asistir a los Eventos y actividades de la Dirección, así como apoyar en la realización de los mismos.
- 6 Diseñar estrategias para incrementar la calidad en los servicios de Atención Ciudadana.
- 7 Ofrecer un excelente servicio al ciudadano.
- 8 Organizar y agendar Eventos que faciliten la Comunicación entre Sociedad y Gobierno

Elaboró

Elaboró

Revisó

Aprobó

Lic. Esthela Alonso Soto
Coordinadora
Administrativa

C.P. Sonia Edna
Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. José Dávalos Siller
Secretario de Participación y
Atención Ciudadana

Lic. Hugo Camacho Galván
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0900-PART-ATNCIUD-MORG-02-V1	18 diciembre de 2014	Primera versión	23 de 33

CLAVE DE CONTROL: 0900-PART-ATNCIUD-PERFIL-09-V1

NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR DE ATENCIÓN CIUDADANA (CIAC)

REPORTA A: DIRECTOR DE ATENCIÓN CIUDADANA

OBJETIVO:

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

FUNCIONES:

- 1 Dar puntual seguimiento a los reportes y quejas que se publican en todos los diferentes medios de comunicación.
- 2 Monitorear constantemente el sistema CIAC.
- 3 Coordinar y supervisar a las personas que colaboran en la coordinación.
- 4 Llevar el control de los reportes recibidos al CIAC y por todos los medios de Comunicación.
- 5 Facilitar la comunicación entre el Ciudadano y los funcionarios de la Administración
- 6 Coordinar, encauzar y brindar seguimiento a las peticiones, reportes y quejas de la Ciudadanía con respecto a la Administración Municipal.
- 7 Coordinar acciones con las Dependencias del Municipio de San Pedro.
- 8 Realizar juntas mensuales con los enlaces del CIAC para el seguimiento de los reportes.
- 9 Colaborar con la Dirección en la Administración del sistema CIAC y dirigir las actividades del Centro integral de Atención Ciudadana.
- 10 Coordinar el sistema de llamadas de actividades del Call Center.
- 11 Cumplir con el "Sistema de Gestión de Calidad"
- 12 Recibir y canalizar oportunamente los comentarios, quejas o inquietudes que presentan los Ciudadanos a través de los diferentes medios de comunicación.
- 13 Apoyar y asistir a los Eventos y Actividades de la Dirección,
- 14 Atender cuando se requiera, la visita de los Ciudadanos del área y en su caso registrar reportes o quejas y dar seguimiento a los mismos.

Elaboró

Elaboró

Revisó

Aprobó

Lic. Esthela Alonso Soto
Coordinadora
Administrativa

C.P. Sonia Edna
Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. José Dávalos Siller
Secretario de Participación y
Atención Ciudadana

Lic. Hugo Camacho Galván
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0900-PART-ATNCIUD-MORG-02-V1	18 diciembre de 2014	Primera versión	24 de 33

- 15 Asistir a los Eventos que faciliten la comunicación entre Sociedad y Gobierno. (Miércoles Ciudadano, Alcalde contigo, Junta de Vecinos, etc.)
- 16 Coordinar y gestionar la participación de las distintas dependencias Municipales en Eventos de la Coordinación.
- 17 Buscar la mejora continua al sistema CIAC.
- 18 Fomentar y propiciar el desarrollo profesional y capacitación de personal de la coordinación.
- 19 Diseñar estrategias para incrementar la calidad en los servicios de Atención Ciudadana.
- 20 Proponer, diseñar, implementar y desarrollar estrategias o sistemas que contribuyen al buen funcionamiento de la Coordinación.

Elaboró

Elaboró

Revisó

Aprobó

Lic. Esthela Alonso Soto
Coordinadora
Administrativa

C.P. Sonia Edna
Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. José Dávalos Siller
Secretario de Participación y
Atención Ciudadana

Lic. Hugo Camacho Galván
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0900-PART-ATNCIUD-MORG-02-V1	18 diciembre de 2014	Primera versión	25 de 33

CLAVE DE CONTROL: 0900-PART-ATNCIUD-PERFIL-10-V1
NOMBRE DEL PUESTO: DIRECTOR DE DELEGACIONES Y SALONES POLIVALENTES
REPORTA A: SECRETARIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ATENCIÓN CIUDADANA
LE REPORTAN: COORDINADOR DE ESCRITURACIÓN Y GESTORÍA SOCIAL
COORDINADOR DE SALONES POLIVALENTES

OBJETIVO:

Dirigir y supervisar los servicios ofrecidos en las Delegaciones Municipales para la solución de problemas de los ciudadanos, así como el funcionamiento de los salones polivalentes.

FUNCIONES:

1. Supervisar los Servicios ofrecidos de las Delegaciones así como el buen funcionamiento de los Salones Polivalentes.
2. Recepción y atención a ciudadanos en relación con asuntos de las Delegaciones y Salones Polivalentes Municipales.
3. Vigilar el desarrollo de los procesos realizados en las Delegaciones Municipales que involucran trámites y servicios de los 3 niveles de Gobierno.
4. Vigilar la correcta Administración de los Salones Polivalentes del Municipio a disposición de la comunidad.
5. Cumplir con las estrategias administrativas dictadas para el funcionamiento de la Dirección.
6. Optimizar los recursos materiales, humanos y financieros asignados a la Dirección.
7. Desarrollar los Programas y Proyectos de la Dirección de conformidad con el Sistema de Planeación, seguimiento y evaluación interna.

Elaboró

Lic. Esthela Alonso Soto
Coordinadora
Administrativa

Elaboró

C.P. Sonia Edna
Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. José Dávalos Siller
Secretario de Participación y
Atención Ciudadana

Aprobó

Lic. Hugo Camacho Galván
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0900-PART-ATNCIUD-MORG-02-V1	18 diciembre de 2014	Primera versión	26 de 33

CLAVE DE CONTROL: 0900-PART-ATNCIUD-PERFIL-11-V1
NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR DE ESCRITURACION Y GESTORIA SOCIAL
REPORTA A: DIRECTOR DE DELEGACIONES Y SALONES POLIVALENTES
LE REPORTAN: ABOGADO
AUXILIAR ADMINISTRATIVO Y
AUXILIAR JURIDICO

OBJETIVO:

Coordinar los Programas, proyectos y acciones ofrecidos en las Delegaciones Municipales para la solución de problemas y necesidades de los Ciudadanos.

FUNCIONES:

1. Supervisar el cumplimiento de las tareas asignadas a la Coordinación ante autoridades Estatales y Federales.
2. Realizar Diligencias ante el registro Público de la Propiedad y de Comercio, Catastro, Despacho Jurídico que represente el INFONAVIT, Notarias, Visitas Domiciliarias a los Ciudadanos y juzgados Familiares.
3. Acercamiento a los Ciudadanos a los servicios y funciones Públicas Municipales.
4. Asesoría Jurídica.
5. Tramitación ante las instancias correspondientes de la regularización de la propiedad y su inscripción ante la autoridad administrativa.
6. Acceso a los Servicios y trámites Municipales.
7. Juicios de carácter Municipal.
8. Programas para orientar y gestionar la solución de los asuntos de los Ciudadanos relacionados con las atribuciones de las autoridades municipales, Estatales o Federales.
9. Programas tendientes a promover la comunicación afectiva entre los Ciudadanos y autoridades municipales, para la solución de la problemática de Competencia Municipal.
10. Programas de mejora continua a fin de que la Ciudadanía sea atendida en todas y cada una de sus necesidades, que se requieran dentro de los programas establecidos para tal fin a través de las Delegaciones Municipales.

Elaboró

Elaboró

Revisó

Aprobó

Lic. Esthela Alonso Soto
Coordinadora
Administrativa

C.P. Sonia Edna
Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. José Dávalos Siller
Secretario de Participación y
Atención Ciudadana

Lic. Hugo Camacho Galván
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0900-PART-ATNCIUD-MORG-02-V1	18 diciembre de 2014	Primera versión	27 de 33

CLAVE DE CONTROL: 0900-PART-ATNCIUD-PERFIL-12-V1
NOMBRE DEL PUESTO: **COORDINADOR DE SALONES POLIVALENTES**
REPORTA A: DIRECTOR DE DELEGACIONES Y SALONES POLIVALENTES
LE REPORTAN: JEFES OPERATIVOS Y AUXILIARES DE LIMPIEZA

OBJETIVO:

Administrar los Salones Polivalentes del Municipio que son utilizados por los Ciudadanos para el esparcimiento Social y la Conveniencia Vecinal.

FUNCIONES:

- 1 Coordinar la Administración de los Salones Polivalentes.
- 2 Supervisión de cada uno de los Salones Polivalentes, a fin de verificar el mantenimiento de los mismos con sus respectivos accesorios y mobiliarios.
- 3 Integrar la documentación requerida para la renta de los Salones Polivalentes de los Ciudadanos que así lo solicitan.
- 4 Recepción y atención de la Ciudadanía, brindar un óptimo servicio en el uso, goce y disfrute de los distintos salones polivalentes.
- 5 Programar las remodelaciones y adecuaciones que se requieran para brindar un servicio de calidad.

Elaboró

Elaboró

Revisó

Aprobó

Lic. Esthela Alonso Soto
Coordinadora
Administrativa

C.P. Sonia Edna
Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. José Dávalos Siller
Secretario de Participación y
Atención Ciudadana

Lic. Hugo Camacho Galván
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0900-PART-ATNCIUD-MORG-02-V1	18 diciembre de 2014	Primera versión	28 de 33

CLAVE DE CONTROL: 0900-PART-ATNCIUD-PERFIL-13-V1
NOMBRE DEL PUESTO: DIRECTOR DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
REPORTA A: SECRETARIO DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA
LE REPORTAN: COORDINADOR DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
COORDINADOR DE JUECES AUXILIARES Y ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

OBJETIVO:

Dirigir y coordinar las funciones adscritas a la Dirección de Participación Ciudadana de acuerdo al Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, N.L., realizando al efecto tareas relativas a la promoción de la participación ciudadana a través de Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC'S), Jueces Auxiliares, Juntas de Vecinos y Consejos Consultivos.

FUNCIONES:

1. Diseñar los Programas y proyectos con las diferentes áreas de la Dirección, de conformidad con el Sistema de Planeación, Seguimiento y Evaluación interna.
2. Supervisar la correcta ejecución de los Programas para promover la Participación Ciudadana con responsabilidad Social en los asuntos Públicos.
3. Supervisar que los Recursos del Presupuesto Participativo se apliquen correctamente.
4. Dar seguimiento al Plan Municipal de Desarrollo en lo referente a los asuntos de la Dirección, Coordinar las relaciones de Gobierno Municipal con la ciudadanía en general y con las Asociaciones o juntas de Vecinos, Jueces Auxiliares y organismos Ciudadanos.
5. Apoyar en el funcionamiento de los Consejos Consultivos Ciudadanos.
6. Supervisar la Premiación a la Medalla al Mérito Ciudadano.
7. Coordinar y llevar a cabo Desayunos del Alcalde con Jueces Auxiliares, Juntas de Vecinos y consejos Consultivos, para facilitar el acceso y buena comunicación entre los Ciudadanos con los Servidores públicos.
8. Diseñar implementar y coordinar los mecanismos para promover la participación intensa y organizada de la Ciudadanía en las Actividades relacionadas con los Servicios y funciones del Municipio así como las de Desarrollo Comunitario, Consultas Públicas, etc.
9. Optimizar el uso y funcionamiento de los Recursos Humanos, materiales y económicos que correspondan a la Dirección.

Elaboró

Elaboró

Revisó

Aprobó

Lic. Esthela Alonso Soto
Coordinadora
Administrativa

C.P. Sonia Edna
Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. José Dávalos Siller
Secretario de Participación y
Atención Ciudadana

Lic. Hugo Camacho Galván
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0900-PART-ATNCIUD-MORG-02-V1	18 diciembre de 2014	Primera versión	29 de 33

CLAVE DE CONTROL: 0900-PART-ATNCIUD-PERFIL-14-V1
NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
REPORTA A: DIRECTOR DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
LE REPORTAN: AUXILIAR
6 RESPONSABLES DE SECTOR.

OBJETIVO:

Coordinar de manera consensada todas y cada una de las acciones contempladas dentro del plan Municipal de Desarrollo en materia de Participación Ciudadana con la finalidad de incrementar la participación a todos los ámbitos que se presenten, así como coordinar, promover y apoyar en las funciones de los Presidentes de Colonia.

FUNCIONES:

- 1 Mantener, actualizar y registrar la agenda diaria de actividades, seguimiento hasta su contestación de los reportes del CIAC, Recabar, registrar y dar seguimiento oportuno a todas las solicitudes presentadas por parte de algún integrante de la Mesa Directiva.
- 2 Atender a los Ciudadanos que visitan el área. Fomentar, impulsar, promover y cultivar la productividad entre la Administración y una Sociedad participativa.
- 3 Coordinar y programar la actualización de las Mesas Directivas.
- 4 Brindar apoyo para proponer, analizar iniciativas de reforma de acuerdo al marco jurídico que regula al Departamento.
- 5 Llevar el control y seguimiento de las solicitudes generadas en el Proyecto de Desayuno con Presidentes de las mesas Directivas.
- 6 Brindar apoyo personal y material a los integrantes de las Mesas Directivas para el mejor aprovechamiento de sus funciones.
- 7 Coordinar y brindar apoyo necesario al personal asignado a la Coordinación.
- 8 Coordinar, supervisar y apoyar a la Dirección en las diferentes acciones llevadas a cabo en relación a las Asociaciones de Juntas de Vecinos.
- 9 Participar y elaborar la información que se presenta en las reuniones de la Comisión de Participación Ciudadana.
- 10 Apoyar para fomentar y propiciar el desarrollo profesional y de capacitación del personal de la Coordinación
- 11 Apoyar en eventos de otras Secretarías cuando se requiera.

Elaboró

Elaboró

Revisó

Aprobó

Lic. Esthela Alonso Soto
Coordinadora
Administrativa

C.P. Sonia Edna
Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. José Dávalos Siller
Secretario de Participación y
Atención Ciudadana

Lic. Hugo Camacho Galván
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0900-PART-ATNCIUD-MORG-02-V1	18 diciembre de 2014	Primera versión	30 de 33

- 12 Participar y en su caso generar información para reuniones con las mesas Directivas.
- 13 Proponer programas de Participación Ciudadana corresponsable que ayuden a mejorar las necesidades de los habitantes del Municipio.
- 14 Proponer, diseñar, implementar y desarrollar estrategias o sistemas que contribuyan al buen funcionamiento de la Coordinación y que redunden en una Participación Ciudadana.

Elaboró

Elaboró

Revisó

Aprobó

Lic. Esthela Alonso Soto
Coordinadora
Administrativa

C.P. Sonia Edna
Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. José Dávalos Siller
Secretario de Participación y
Atención Ciudadana

Lic. Hugo Camacho Galván
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0900-PART-ATNCIUD-MORG-02-V1	18 diciembre de 2014	Primera versión	31 de 33

CLAVE DE CONTROL: 0900-PART-ATNCIUD-PERFIL-15-V1
NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR DE JUECES AUXILIARES Y OSC'S
REPORTA A: DIRECTOR DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
LE REPORTAN: 2 RESPONSABLES DE SECTOR SECRETARIA.

OBJETIVO:

Administrar, coordinar, promover y apoyar la función de los Jueces Auxiliares, facilitar la vinculación de la Administración con las OSC'S, y apoyar la realización de los Proyectos Especiales.

FUNCIONES:

1. Llevar a cabo reuniones semanales y/o mensuales de seguimiento con los responsables de Jueces.
2. Mantener informados a los responsables de Jueces auxiliares sobre los planes y programas de los distintos ordenes de gobierno y Organismos de la Sociedad civil.
3. Asegurar el trabajo efectivo y eficiente conforme a objetivos previamente definidos de los Responsables de Jueces Auxiliares.
4. Asegurar la actualización, renovación y nombramiento de nuevos Jueces Auxiliares Titulares y suplentes y asegurar la actualización y capacitación continua de Jueces Auxiliares.
5. Revisar mensualmente los avances de los indicadores de Jueces Auxiliares.
6. Observar, Seguimiento y planeación de los programas y proyectos de la Coordinación de Jueces Auxiliares y OSC'S.
7. Apoyar a las OSC'S que se les asignen recursos durante el periodo del proyecto.
8. Verificar que la planeación de los Foros, capacitaciones, convocatorias y consultas ciudadanas se realicen en tiempo y forma.
9. Mantener actualizada la base de datos de los Jueces Auxiliares.
10. Hacer diagnósticos de necesidades y/o de satisfacción así como sondeos entre jueces Auxiliares y comunidad en general.
11. Apoyar en fomentar, impulsar, promover y cultivar la interacción productiva entre la Administración y una Sociedad Participativa.

Elaboró

Elaboró

Revisó

Aprobó

Lic. Esthela Alonso Soto
Coordinadora
Administrativa

C.P. Sonia Edna
Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. José Dávalos Siller
Secretario de Participación y
Atención Ciudadana

Lic. Hugo Camacho Galván
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0900-PART-ATNCIUD-MORG-02-V1	18 diciembre de 2014	Primera versión	32 de 33

12. Seguimiento y actualización de los Sistemas e indicadores.
13. Planear, organizar, ejecutar la convocatoria del presupuesto participativo para OSC'S.
14. Profesionalizar la labor de las OSC'S registradas en el Municipio.
15. Planear, organizar, ejecutar la entrega de la Medalla al Mérito Ciudadano "Mónica Rodríguez"
16. Apoyar en la organización de Foros de Participación Ciudadana que refuercen el empoderamiento de la Comunidad.
17. Coordinar y brindar apoyo necesario al personal asignado área.
18. Mantener, registrar y actualizar la agenda diaria de actividades.
19. Actualizar mensualmente la agenda del Departamento previa aprobación del Director.
20. Colaborar en la integración, diseño en redacción de documentos y estudios internos.
21. Desarrollar todas aquellas funciones que señalen las leyes o Reglamentos, más instrucciones que reciba de mis superiores.
22. Controlar y dar seguimiento al archivo del área.
23. Administrar y facilitar los mecanismos necesarios para la medición del desempeño de la secretaria.
24. Documentar la memoria de los eventos.
25. Eficientar los recursos asignados a las actividades autorizadas
26. Atender, vincular, gestionar y dar seguimiento a las necesidades y solicitudes de los Responsables de Jueces Auxiliares.
27. Atender a los Jueces Auxiliares y a los Ciudadanos que visitan el área y soliciten hablar con el Coordinador.
28. Visitar y atender a las OSC'S del Municipio.
29. Mantener actualizados y capacitados en forma continua a los Responsables de Jueces y a los propios Jueces Auxiliares, en aspectos específicos de su función.
30. Apoyar actividades Institucionales de la Dirección de Participación Ciudadana.

Elaboró

Elaboró

Revisó

Aprobó

Lic. Esthela Alonso Soto
Coordinadora
Administrativa

C.P. Sonia Edna
Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. José Dávalos Siller
Secretario de Participación y
Atención Ciudadana

Lic. Hugo Camacho Galván
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0900-PART-ATNCIUD-MORG-02-V1	18 diciembre de 2014	Primera versión	33 de 33

31. Mantener una excelente comunicación con sus superiores para tratar y exponer los asuntos de su competencia.
32. Brindar apoyo para proponer, analizar iniciativas de Reforma al Marco Jurídico que regula la Coordinación.
33. Apoyar a los grupos Ciudadanos que soliciten constituirse como OSC'S legalmente.
34. Realizar la planeación estratégica de la Coordinación y asegurar su cumplimiento anualmente.
35. Conocer y mantenerse actualizado de los planes y programas de los distintos ordenes de gobierno.
36. Proponer programas de Participación Ciudadana Corresponsables que ayuden a mejorar las necesidades de los habitantes del Municipio.
37. Detectar áreas de oportunidad para la comunidad para implementar en los diversos grupos de la Sociedad métodos innovadores de trabajo.
38. Vincular el puesto con Organismos Nacionales e Internacionales.
39. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

Elaboró

Elaboró

Revisó

Aprobó

Lic. Esthela Alonso Soto
Coordinadora
Administrativa

C.P. Sonia Edna
Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. José Dávalos Siller
Secretario de Participación y
Atención Ciudadana

Lic. Hugo Camacho Galván
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública