

# DESCRIPCION DE FUNCIONES

## ATENCIÓN EN GIRAS Y EVENTOS

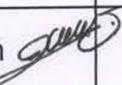
### OBJETIVO

Informar, recibir y gestionar las peticiones de los ciudadanos, captadas en las giras de trabajo del C. Gobernador en el interior del Estado, implementando un método de trabajo que permita brindar una atención de calidad.

### FUNCIONES

- Acudir a las Audiencias Públicas, Giras de Trabajo y Eventos del C. Gobernador en los 58 municipios del Estado, con el propósito de brindar una atención personalizada y de calidad a los asistentes a estos actos públicos que solicitan la intervención del Titular del Ejecutivo.
- Informar a los peticionarios respecto al proceso de gestión y estado que guarda su solicitud.
- Implementar la metodología que permita hacer eficiente los tiempos de recepción en gira de las peticiones y atender al ciudadano con calidez.
- Orientar a la ciudadanía del interior del Estado y revisar que expresen con claridad el objeto de su solicitud y los datos necesarios para su gestión.
- Canalizar las peticiones ciudadanas y definir a que dependencia será turnada de acuerdo a su competencia.
- Elaborar reportes sobre los índices de gestión a través de la revisión diaria de las respuestas turnadas por las Dependencias.
- Analizar las incidencias en las respuestas que permitan retroalimentar el proceso de gestión.
- Estas funciones son enunciativas, más no limitativas

OFICIALIA MAYOR  
REVISADO  
-- MAYO 2016  
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y METODOS

Responsable	Director de Gestión y Atención Ciudadana
Javier Torres Tristán 	Abelardo Casillas Ramírez 

# DESCRIPCION DE FUNCIONES

## AUXILIAR ATENCIÓN EN GIRAS Y EVENTOS

### OBJETIVO

Auxiliar en Informar, recibir y gestionar las peticiones de los ciudadanos, captadas en las giras de trabajo del C. Gobernador en el interior del Estado, implementando un método de trabajo que permita brindar una atención de calidad.

### FUNCIONES

- Acudir a las Audiencias Públicas, Giras de Trabajo y Eventos del C. Gobernador en los 58 municipios del Estado, con el propósito de brindar una atención personalizada y de calidad a los asistentes a estos actos que solicitan la intervención del Titular del Ejecutivo.
- Informar a los peticionarios respecto al proceso de gestión y estado que guarda su solicitud.
- Auxiliar en la Implementación de la metodología que permita hacer eficiente los tiempos de recepción en giras de las peticiones y atender al ciudadano con calidez.
- Orientar a la ciudadanía del interior del Estado y revisar que expresen con claridad el objeto de su solicitud y los datos necesarios para su gestión.
- Elaborar la codificación de las peticiones para su captura en el "Sistema de Gestión de la Demanda Ciudadana".
- Capturar las peticiones en el "Sistema de Gestión de la Demanda Ciudadana".
- Elaborar los documentos para canalizar las peticiones a las instancias responsables de su atención.
- Estas funciones son enunciativas, más no limitativas.

OFICIALIA MAYOR  
REVISADO  
-- MAYO 2016  
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

<b>Responsable</b>	<b>Director de Gestión y Atención Ciudadana</b>
Gerardo Vicente Esqueda Bravo	Abelardo Casillas Ramírez

# DESCRIPCION DE FUNCIONES

## AUXILIAR ATENCIÓN EN GIRAS Y EVENTOS

### OBJETIVO

Auxiliar en Informar, recibir y gestionar las peticiones de los ciudadanos, captadas en las giras de trabajo del C. Gobernador en el interior del Estado, implementando un método de trabajo que permita brindar una atención de calidad.

### FUNCIONES

- Acudir a las Audiencias Públicas, Giras de Trabajo y Eventos del C. Gobernador en los 58 municipios del Estado, con el propósito de brindar una atención personalizada y de calidad a los asistentes a estos actos que solicitan la intervención del Titular del Ejecutivo.
- Informar a los peticionarios respecto al proceso de gestión y estado que guarda su solicitud.
- Auxiliar en la Implementación de la metodología que permita hacer eficiente los tiempos de recepción en giras de las peticiones y atender al ciudadano con calidez.
- Orientar a la ciudadanía del interior del Estado y revisar que expresen con claridad el objeto de su solicitud y los datos necesarios para su gestión.
- Elaborar la codificación de las peticiones para su captura en el "Sistema de Gestión de la Demanda Ciudadana".
- Capturar las peticiones en el "Sistema de Gestión de la Demanda Ciudadana".
- Elaborar los documentos para canalizar las peticiones a las instancias responsables de su atención.
- Estas funciones son enunciativas, más no limitativas.

OFICIALIA MAYOR  
RECORRIDO  
-- MAYO 2016  
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Responsable	Director de Gestión y Atención Ciudadana
María Martina Velázquez Córdova	Abelardo Casillas Ramírez

# DESCRIPCION DE FUNCIONES

## SISTEMATIZACIÓN

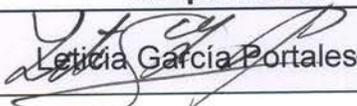
### OBJETIVO

Implementar los instrumentos para canalizar eficientemente la demanda social que permitan generar información veraz y oportuna para la toma de decisiones, en apoyo a los objetivos de la Dirección.

### FUNCIONES

- Establecer un sistema de registro de peticiones para el análisis de la información sobre la demanda social.
- Implementar los procedimientos para la atención y canalización de la demanda, así como definir estrategias que contribuyan en la gestión oportuna de las solicitudes planteadas por los ciudadanos al Ejecutivo del Estado.
- Emitir informes sobre la situación que guardan, cuando le sea solicitado por el titular de la Dirección.
- Orientar a los ciudadanos acerca de los procedimientos y condiciones que deben reunir las peticiones.
- Informar a la ciudadanía la fase del proceso de gestión en que se encuentra su petición.
- Apoyar en la integración de documentos estadísticos y/o análisis solicitados por el titular de la Dirección.
- Elaborar y presentar trimestralmente el informe de sus actividades al titular de la Dirección.
- Estas funciones son enunciativas, más no limitativas.

OFICIALIA MAYOR  
RECORRIDO  
-- MAYO 2016  
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Responsable	Director de Gestión y Atención Ciudadana
 Leticia García Portales	José Abelardo Casillas Ramírez

# DESCRIPCION DE FUNCIONES

## ENLACE ADMINISTRATIVO, GESTIÓN Y SEGUIMIENTO

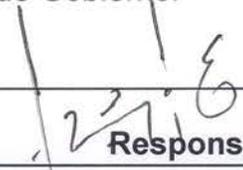
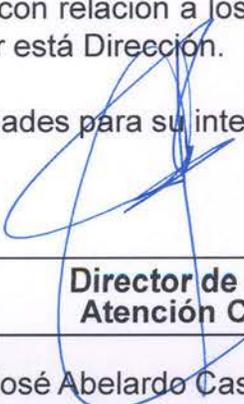
### OBJETIVO

Apoyar en la administración, gestión y seguimiento de los recursos y bienes correspondientes a esta Dirección, así como recopilar, procesar y dar seguimiento a las peticiones y realizar diagnósticos sobre la situación que guarda la demanda ciudadana.

### FUNCIONES

- Gestionar los trámites ante la Dirección Administrativa para los apoyos directos que otorga esta Dirección.
- Tramitar ante la Dirección Administrativa los viáticos para el personal comisionado en giras de trabajo y la comprobación de los mismos
- Elaborar la evaluación y seguimiento de las peticiones de los ciudadanos.
- Atender la existencia de materiales de oficina y reportar su carencia al Departamento Servicios Generales para su suministro.
- Actualizar el inventario de mobiliario y equipo asignado a la Dirección, en coordinación con la Dirección Administrativa.
- Atender el registro y distribución interna / externa de correspondencia y emitir los reportes correspondientes al titular de la Dirección.
- Analizar los resultados obtenidos, con relación a los asuntos atendidos y girados a otras dependencias por está Dirección.
- Elaborar el reporte anual de actividades para su integración al Informe de Gobierno.

OFICIALIA MAYOR  
RECORRIDO  
-- MAYO 2016  
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y METODOS

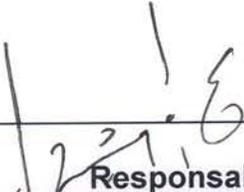
 <b>Responsable</b>	 <b>Director de Gestión y Atención Ciudadana</b>
Alain David Zúñiga Eggleton	José Abelardo Casillas Ramírez

# DESCRIPCION DE FUNCIONES

## ENLACE ADMINISTRATIVO, GESTIÓN Y SEGUIMIENTO (Continúa)

- Elaborar y presentar el informe sobre el estado de gestión que guardan las peticiones, así como aquellos que sean requeridos por la Dirección.
- Llevar un registro de la correspondencia enviada a los municipios del Estado.
- Dar seguimiento a los asuntos que son remitidos por la Coordinación de Atención Ciudadana de la Presidencia de la República.
- Atender las solicitudes, peticiones o quejas recibidos a través del portal de Internet de Gobierno del Estado.
- Apoyar en la codificación, captura y archivo de los documentos entregados al titular en giras de trabajo.
- Administrar los recursos asignados y generar los reportes que solicite la Dirección Administrativa.
- Apoyar en la integración de documentos estadísticos y/o análisis solicitados por el titular de la Dirección.
- Estas funciones son enunciativas, más no limitativas.

OFICIALIA MAYOR  
REAGOTADO  
-- MAYO 2016  
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

 Responsable	 Director de Gestión y Atención Ciudadana
Alain David Zúñiga Eggleton	José Abelardo Casillas Ramírez

# DESCRIPCION DE FUNCIONES

## DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO

### OBJETIVO

Integrar y resguardar físicamente los archivos en cumplimiento de los objetivos de la Dirección.

### FUNCIONES

- Integrar y resguardar físicamente los archivos derivados de las peticiones, solicitudes o quejas que conforman el "Sistema de Gestión de la Demanda Ciudadana".
- Mantener actualizados los archivos que conforman el "Sistema de Gestión de la Demanda Ciudadana"
- Elaborar la documentación oficial solicitada por sus superiores, de acuerdo a los criterios de la "Guía para Elaborar Documentos de Correspondencia".
- Recibir, registrar y distribuir la correspondencia de la Dirección mediante el control de entrada / salida de la misma.
- Clasificar, organizar y conservar la documentación referente al minutorio de oficios y memorandos, enviados o recibidos por esta Dirección, de acuerdo al Cuadro General de Clasificación Archivística.
- Realizar las acciones pertinentes para enviar a la Coordinación de Archivos de ésta Secretaría, los expedientes al archivo de concentración, previa autorización del titular de la Dirección
- Coadyuvar con el Director a responder solicitudes de información que realicen a través del modulo de transparencia.
- Brindar asesorías a la ciudadanos que lo soliciten.

OFICIALIA MAYOR

REVISADO  
-- MAYO 2016

<del>Responsable</del>	<b>Director de Gestión y Atención Ciudadana</b>
Lilia Hernández Jasso	José Abelardo Casillas Ramírez

# DESCRIPCION DE FUNCIONES

## DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO (continúa)

- Llevar el control de personal y tramitación de los asuntos relacionados con el mismo ante la Dirección Administrativa, así como la verificación de la plantilla del personal adscrito y comisionado, para contar con la actualización correspondiente.
- Estas funciones son enunciativas, mas no limitativas.

OFICIALIA MAYOR

REVISADO  
-- MAYO 2016

DIRECCIÓN DE  
ORGANIZACIÓN Y METODOS

 <b>Responsable</b>	 <b>Director de Gestión y Atención Ciudadana</b>
Lilia Hernández Jasso	José Abelardo Casillas Ramírez

# DESCRIPCION DE FUNCIONES

## AUXILIAR ARCHIVO

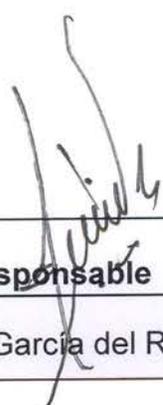
### OBJETIVO

Auxiliar en la integración y resguardo físico de los archivos de la Dirección.

### FUNCIONES

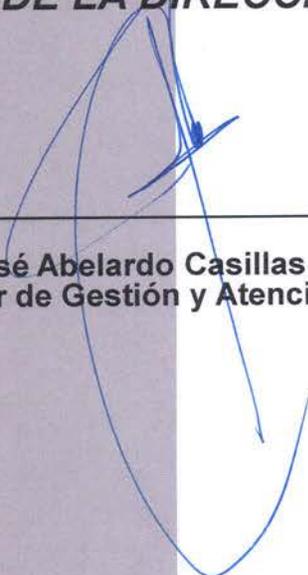
- Auxiliar en clasificar y conservar los expedientes y documentos que constituyen el archivo de trámite de la Dirección.
- Integrar documentos en los expedientes según corresponda, observando el orden cronológico de los mismos y de acuerdo al Cuadro de Clasificación Archivística
- Archivar documentos de acuerdo a los establecido por la normatividad de la Ley de Archivos.
- Apoyar en la realización periódica de revisión del estado que guarda el archivo en relación a su correcta clasificación de acuerdo al Cuadro de Clasificación Archivística trabajando en conjunto con la Coordinación de Archivos de esta Secretaría.
- Estas funciones son enunciativas, más no limitativas.

OFICIALIA MAYOR  
REVISADO  
-- MAYO 2016  
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y METODOS

 <b>Responsable</b>	 <b>Director de Gestión y Atención Ciudadana</b>
Armando García del Río	José Abelardo Casillas Ramírez

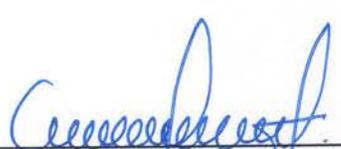
# AUTORIZACION

## RESPONSABLE DE LA FORMULACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA



---

José Abelardo Casillas Ramírez  
Director de Gestión y Atención Ciudadana



---

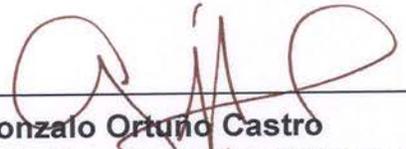
Alejandra Cortinas Montaña  
Programas y Procesos

### REVISO



---

Julio Meza Vargas  
Director General Ejecutivo



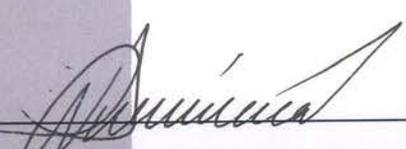
---

Gonzalo Ortuno Castro   
Director de Organización y Métodos

### AUTORIZAN

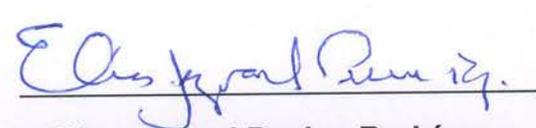
Secretario Particular del Gobernador

El Oficial Mayor del Poder Ejecutivo



---

Mísael Hernández Torres



---

Elías Jesrael Pesina Rodríguez