



AYUNTAMIENTO DE MEXICALI

CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

FECHA DE ELABORACIÓN

FECHA DE REVISIÓN

DÍA

MES

AÑO

DÍA

MES

AÑO

02

07

2005

20

07

2009

ÍNDICE

	Página
Introducción	2
Antecedentes Históricos	3
Base Legal	4
Organigrama Específico	5
Coordinador	6
Secretaria	10
Coordinador Operativo	13
Recepcionista	17
Trabajadora Social	20
Analista	23
Canalizador	26
Operador de Conmutador	29



AYUNTAMIENTO DE MEXICALI

CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

FECHA DE ELABORACIÓN

FECHA DE REVISIÓN

DÍA

MES

AÑO

DÍA

MES

AÑO

02

07

2005

20

07

2009

INTRODUCCIÓN

El Gobierno Municipal al momento de ser electo adquiere compromisos con la sociedad, para cumplir, requiere de una administración pública moderna e innovadora, con modelos de organización de acuerdo a las expectativas de una comunidad creciente, más participativa y sobre todo exigente.

Al planear las estructuras organizacionales, se debe recurrir a métodos y técnicas, que permitan mejorar la capacidad de respuesta en el actuar del Gobierno Municipal, esto exige un cambio gradual y consistente, así como de instrumentos ágiles que le permitan generar información exacta y confiable, necesaria para efectuar análisis de la situación actual, permitiendo así, identificar las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades, y como consecuencia, determinar las mejores prácticas.

De aquí parte la necesidad de integrar Manuales de Organización, que reflejen fielmente los objetivos institucionales, las facultades, atribuciones y funciones de las diferentes áreas y puestos que integran su estructura administrativa; y que sean documentos fundamentales para la planeación, evaluación y el control de sucesivos cambios organizacionales, y no del mero cumplimiento a una norma.

El presente manual de organización, para su elaboración ha seguido básicamente la metodología establecida por la Oficialía Mayor, con el fin de homologar con el resto de las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal.



AYUNTAMIENTO DE MEXICALI

CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

FECHA DE ELABORACIÓN

FECHA DE REVISIÓN

DÍA

MES

AÑO

DÍA

MES

AÑO

02

07

2005

20

07

2009

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

En la Administración del XV Ayuntamiento de Mexicali, encabezada por el C. Lic. Eugenio Elorduy Walther (1996 – 1998), se dio origen a la Coordinación de Giras, Control y Seguimiento como un Área interna de la Secretaría Particular, teniendo a cargo apoyar directamente a la presidencia municipal con actividades de coordinación y desarrollo de los programas miércoles y sábado ciudadano.

En el XVI Ayuntamiento de Mexicali, a cargo del C. Arq. Víctor Hermosillo Celada (1999-2001), se da continuidad a la Coordinación de Giras únicamente; se amplían sus funciones, llevando la agenda del alcalde, para su asistencia y participación en eventos.

En la Administración del XVII Ayuntamiento de Mexicali, encabezada por el C. Lic. Jaime Rafael Díaz Ochoa (2001-2003), la Coordinación de Giras continúa como área de apoyo a la Presidencia, dependiente de la Secretaría Particular y se crea la Coordinación de Atención Ciudadana con el objeto de coordinar los programas ciudadanos, teniendo como función principal el de recibir y dar seguimiento a las peticiones hechas por los ciudadanos, en asuntos que sean de competencia municipal.

En la siguiente Administración del XVIII Ayuntamiento de Mexicali, presidida por el C.P. Samuel Enrique Ramos Flores 2004-2007, la Coordinación de Atención Ciudadana continuó trabajando, y se amplió en número de puestos y plazas con el objetivo de otorgar un mejor servicio y atención a quién más lo necesitara.

En la actual administración del XIX Ayuntamiento de Mexicali, encabezada por el C. Lic. Rodolfo Valdez Gutiérrez (2008-2011), ha mejorado el servicio que se brinda, ampliando el espacio de Atención y enlazando mejor la Coordinación de Atención Ciudadana con la oficina de Presidencia, dando un mayor alcance de apoyos de orden social, vinculando el trabajo de oficina con el trabajo que se realiza en los diversos sectores sociales.



AYUNTAMIENTO DE MEXICALI

CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

FECHA DE ELABORACIÓN

FECHA DE REVISIÓN

DÍA

MES

AÑO

DÍA

MES

AÑO

02

07

2005

20

07

2009

BASE LEGAL

Reglamento de la Administración Pública Municipal de Mexicali, Baja California, publicado en el Periódico Oficial No. 55, el 14 de Diciembre de 2001, Tomo CVIII.



AYUNTAMIENTO DE MEXICALI

CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

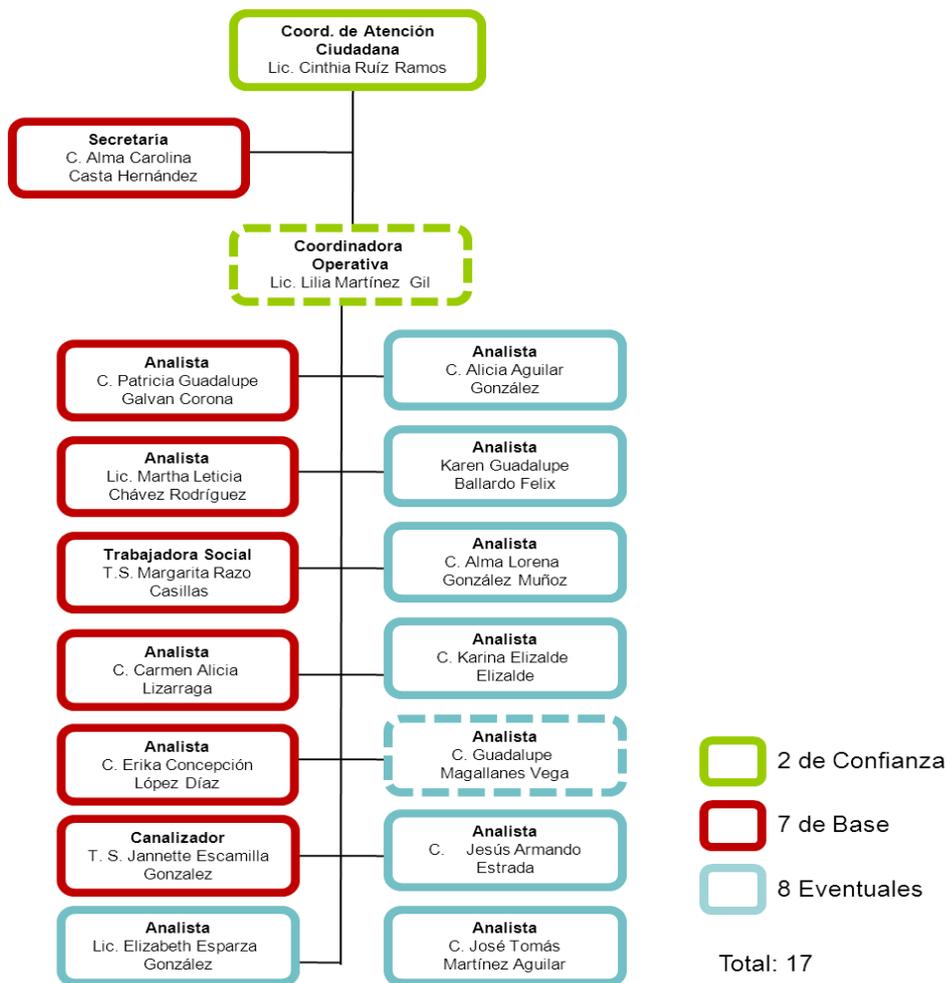
FECHA DE ELABORACIÓN

DÍA	MES	AÑO
02	07	2005

FECHA DE REVISIÓN

DÍA	MES	AÑO
20	07	2009

ORGANIGRAMA ESPECÍFICO





AYUNTAMIENTO DE MEXICALI

CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

FECHA DE ELABORACIÓN

FECHA DE REVISIÓN

DÍA

MES

AÑO

DÍA

MES

AÑO

02

07

2005

20

07

2009

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

CLAVE	DENOMINACIÓN	RÉGIMEN LABORAL
C012	Coordinador	Confianza

2. UBICACIÓN ORGÁNICA

DEPENDENCIA	UBICACIÓN	GRUPO
Oficina de Presidencia Municipal	Coordinación de Atención Ciudadana	Profesional

3. RELACIÓN JERÁRQUICA

JEFE INMEDIATO:	Presidente Municipal
PUESTOS A SU CARGO:	1 Secretaria 1 Coordinador Operativo

4. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

GENÉRICA

Coordinar las acciones diarias tales como supervisar, controlar y dar seguimiento a las peticiones de la ciudadanía dirigidas al alcalde en las giras y eventos ciudadanos, así como supervisar las áreas administrativas de la oficina a su cargo.

ESPECÍFICAS

1.	Atender personalmente a los ciudadanos cuando estos lo soliciten.
2.	Coordinar el registro de peticiones de la comunidad en los eventos ciudadanos.
3.	Canalizar las peticiones ciudadanas a la dependencia de la administración pública municipal, estatal o federal que corresponda.
4.	Mantener un enlace directo con las dependencias municipales, estatales y federales.
5.	Dar seguimiento a las peticiones de la ciudadanía que sean efectuadas en cada una de las giras y eventos que el presidente realice.



AYUNTAMIENTO DE MEXICALI

CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

FECHA DE ELABORACIÓN

FECHA DE REVISIÓN

DÍA MES AÑO

DÍA MES AÑO

02 07 2005

20 07 2009

6.	Acordar con el jefe inmediato la resolución de los asuntos cuya tramitación se encuentre dentro de su competencia.
7.	Elaborar y coordinar el programa de trabajo e instruir al personal a su cargo para el cumplimiento del mismo.
8.	Coordinar la custodia de los bienes y recursos asignados al área, verificando el buen uso de los mismos.
9.	Someter a consideración del Presidente Municipal el establecimiento de procedimientos y políticas que faciliten el cumplimiento de programas.
10.	Autorizar los movimientos de personal vigilando la continuidad en la prestación de los servicios del departamento.
11.	Coordinar la elaboración del programa operativo anual para el cumplimiento de las metas y objetivos de la Coordinación.
12.	Realizar las demás actividades que se deriven de la naturaleza de su cargo y/o que le sean encomendadas por su jefe inmediato.

5. RELACIÓN LABORAL

MOTIVO POR EL QUE SE TIENE CONTACTO

AMBITO	CON	MOTIVO
INTERNAS:	Coordinador operativo Secretaria Analistas Canalizadores Trabajadoras sociales	Estar informados sobre las gestiones que se realizan, tales como la administración de los recursos humanos y presupuestales, así como el seguimiento de las peticiones ciudadanas.
EXTERNAS:	Dependencias y entidades de la administración pública municipal.	Establecer una mayor coordinación y de esta manera cumplir con las metas fijadas y con el plan de desarrollo municipal. Canalizar a estas áreas según la necesidad o el problema del ciudadano, así como coordinarse para el envío de información.

6. PERFIL DEL PUESTO

RANGO DE EDAD: 28-60 años



AYUNTAMIENTO DE MEXICALI

CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

FECHA DE ELABORACIÓN

FECHA DE REVISIÓN

DÍA

MES

AÑO

DÍA

MES

AÑO

02

07

2005

20

07

2009

SEXO:

Indistinto

ESCOLARIDAD:

Licenciatura

EXPERIENCIA:

3 años

6.2. HABILIDADES

FÍSICA:

- Manejo de equipo típico de oficina y/o mantenimiento.
- Manejo de equipo de cómputo y dominio de paquetes computacionales, procesadores de palabras.
- Manejo de vehículos normales de transporte.

MENTAL:

- Comprender e interpretar con criterio individual las políticas, programas y presupuestos con base en lo cual toman decisiones para realizar diferentes actividades relacionadas entre sí, con trascendencia en la unidad donde labora.
- Habilidad directiva de alta gerencia.
- Para realizar actividades gubernamentales dirigidas al bienestar y desarrollo de la comunidad.
- Liderazgo persuasivo y conciliador.
- Habilidad de negociación, manejo y toma de decisiones.
- Capacidad de organización.
- Desarrollar sus actividades profesionales bajo un marco ético y profesional.
- Formular y utilizar modelos administrativos para la toma de decisiones.
- Ejercer y delegar autoridad para cumplir sus fines.
- Fluidez de expresión oral.
- Capacidad para planear.
- gramática (ortografía).
- Concentración.
- Sociabilidad.

6.3. ESFUERZO

FÍSICO:

- Esfuerzo físico esporádico que no compromete la salud del trabajador

MENTAL:

- Requiere un esfuerzo mental superior al común, ya que se exige concentración intensa durante periodos de más de 75% de una jornada de 12 horas laboradas diariamente, trabajo con posibilidad de error difícil de detectar.

7. RESPONSABILIDADES



AYUNTAMIENTO DE MEXICALI

CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

FECHA DE ELABORACIÓN

FECHA DE REVISIÓN

DÍA

MES

AÑO

DÍA

MES

AÑO

02

07

2005

20

07

2009

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:	Absoluta discreción en el manejo de información estimada como confidencial de gran importancia y de circulación restringida.
----------------------------------	--

MOBILIARIO Y EQUIPO:	En función de los bienes asignados bajo resguardo, para el buen desempeño del puesto
-----------------------------	--

8. CONDICIONES DE TRABAJO

RIESGOS EN EL TRABAJO:	Condiciones que propician riesgos de accidentes menores, sin pérdida de facultades físico-motoras y/o psíquicas.
-------------------------------	--

HORARIO LABORAL:	Horario de acuerdo a las jornadas establecidas dentro de la normatividad
-------------------------	--

8.1 AMBIENTE

INTERNO:	Favorable
-----------------	-----------

EXTERNO:	Condiciones estimadas como medianamente desfavorables atendiendo a temperaturas del ambiente, exposición a la intemperie o contaminación del aire en forma esporádica.
-----------------	--

9. REQUISITOS DE OCUPACIÓN

- 1.- Título Profesional
- 2.- Comprobante de experiencia laboral
- 3.- Cubrir requisitos oficiales de contratación
- 4.- Disponer de una edad de: 28 a 60



AYUNTAMIENTO DE MEXICALI

CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

FECHA DE ELABORACIÓN

FECHA DE REVISIÓN

DÍA

MES

AÑO

DÍA

MES

AÑO

02

07

2005

20

07

2009

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

CLAVE	DENOMINACIÓN	RÉGIMEN LABORAL
S001	Secretaria	Base/Conf.

2. UBICACIÓN ORGÁNICA

DEPENDENCIA	UBICACIÓN	GRUPO
Oficina de Presidencia Municipal	Coordinación de Atención Ciudadana	Administrativo

3. RELACIÓN JERÁRQUICA

JEFE INMEDIATO:	Coordinador de Área
PUESTOS A SU CARGO:	Sin mando

4. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

GENÉRICA

Brindar la asistencia necesaria al titular del área en cuanto a sus necesidades respecto a la atención al ciudadano y en la elaboración de oficios y documentos.

ESPECÍFICAS

1.	Atender el conmutador interno y registrar las llamadas.
2.	Transcribir mecanográficamente con ortografía y limpieza los documentos que se generen en su área de adscripción, tales como: oficios, memorándum, circulares, minutas, informes, presentaciones y diversos escritos, entre otros.
3.	Apoyar a la coordinación de atención ciudadana en la elaboración de formatos administrativos.
4.	Atender las llamadas telefónicas tomando recados y comunicándolos oportunamente a quien corresponda.
5.	Llevar el manejo y control de archivo interno de correspondencia recibida y despachada, manteniendo en orden la documentación de su área de trabajo



AYUNTAMIENTO DE MEXICALI

CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

FECHA DE ELABORACIÓN

FECHA DE REVISIÓN

DÍA

MES

AÑO

DÍA

MES

AÑO

02

07

2005

20

07

2009

6.

Llevar el control de la agenda del Coordinación de Atención Ciudadana anotando y dando el seguimiento correcto a las citas concretadas para que asista o sea representado.

7.

Reproducir copias fotostáticas que se requieran cuando le sea indicado por su jefe inmediato.

8.

Realizar las demás actividades que se deriven de la naturaleza de su cargo y/o que le sean encomendadas por su jefe inmediato.

5. RELACIÓN LABORAL

MOTIVO POR EL QUE SE TIENE CONTACTO

AMBITO	CON	MOTIVO
INTERNAS:	Titular de la coordinación Coordinador operativo Recepcionista Analistas Canalizadores	Emitir y obtener información acerca de las acciones que deban realizarse.
EXTERNAS:	Regidores Dependencias municipales Dependencias estatales Dependencias federales	Canalizar a estas áreas según la necesidad o el problema ciudadano, aparte del envío de información.

6. PERFIL DEL PUESTO

RANGO DE EDAD:	20 a 55 año
SEXO:	Indistinto
ESCOLARIDAD:	Carrera Comercial
EXPERIENCIA:	2 años

6.2. HABILIDADES

FÍSICA:	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de equipo típico de oficina y/o mantenimiento. • Manejo de equipo de computo y dominio de paquetes computacionales, procesadores de palabras. • Destreza con las manos. • Destreza con los brazos. • Agudeza auditiva. • Agudeza visual.
MENTAL:	<ul style="list-style-type: none"> • Comprender instrucciones fijas, sencillas y rutinarias • Fluidez de expresión oral.



AYUNTAMIENTO DE MEXICALI

CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

FECHA DE ELABORACIÓN

FECHA DE REVISIÓN

DÍA

MES

AÑO

DÍA

MES

AÑO

02

07

2005

20

07

2009

- Fluidez de expresión escrita.
- Capacidad para organizar.
- Capacidad numérica.
- Gramática.
- Iniciativa.
- Concentración.
- Sociabilidad.

6.3. ESFUERZO

FÍSICO:

- Esfuerzo físico esporádico que no compromete la salud del trabajador

MENTAL:

- Requiere un esfuerzo mental superior al común, ya que se exige concentración intensa en periodos largos hasta del 75% de una jornada, con posibilidad de error difícil de detectar

7. RESPONSABILIDADES

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:

Orden y disciplina en el manejo de asuntos del puesto

MOBILIARIO Y EQUIPO:

En función de los bienes asignados bajo resguardo, para el buen desempeño del puesto

8. CONDICIONES DE TRABAJO

RIESGOS EN EL TRABAJO:

Estrés, monotonía

HORARIO LABORAL:

Horario de acuerdo a las jornadas establecidas dentro de la normatividad

8.1 AMBIENTE

INTERNO:

Favorable

EXTERNO:

No aplica

9. REQUISITOS DE OCUPACIÓN

- 1.- Constancia de acreditación de estudios
- 2.- Comprobante de experiencia laboral
- 3.- Cubrir requisitos oficiales de contratación
- 4.- Disponer de una edad de:20 a 45
- 5.- Aprobar examen psicométrico



AYUNTAMIENTO DE MEXICALI

CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

FECHA DE ELABORACIÓN

FECHA DE REVISIÓN

DÍA

MES

AÑO

DÍA

MES

AÑO

02

07

2005

20

07

2009

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

CLAVE	DENOMINACIÓN	RÉGIMEN LABORAL
C012	Coordinador Operativo	Confianza

2. UBICACIÓN ORGÁNICA

DEPENDENCIA	UBICACIÓN	GRUPO
Oficina de Presidencia Municipal	Coordinación de Atención Ciudadana	Profesional

3. RELACIÓN JERÁRQUICA

JEFE INMEDIATO:	Coordinador de Área
PUESTOS A SU CARGO:	1 Trabajadora Social 12 Analista 1 Canalizador

4. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

GENÉRICA

Coordinar y evaluar el trabajo desempeñado por los empleados de la coordinación de atención ciudadana y realizar las funciones administrativas de la misma.

ESPECÍFICAS

1.	Dar seguimiento a las peticiones específicas hechas al presidente.
2.	Administrar los recursos materiales y humanos del área.
3.	Atender las peticiones ciudadanas.
4.	Administrar junto con el coordinador de atención ciudadana los recursos presupuestales.
5.	Supervisar y manejar la caja chica, para surtir al área de lo que solicite.



AYUNTAMIENTO DE MEXICALI

CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

FECHA DE ELABORACIÓN

FECHA DE REVISIÓN

DÍA

MES

AÑO

DÍA

MES

AÑO

02

07

2005

20

07

2009

- | | |
|----|--|
| 6. | Elaborar y supervisar el envío de los avances programáticos a tesorería. |
| 7. | Revisar los informes semanales que se le entregan al presidente municipal para que este informado de los avances. |
| 8. | Realizar las demás actividades que se deriven de la naturaleza de su cargo y/o que le sean encomendadas por su jefe inmediato. |

5. RELACIÓN LABORAL

MOTIVO POR EL QUE SE TIENE CONTACTO

AMBITO	CON	MOTIVO
INTERNAS:	Coordinador de atención ciudadana. Recepcionista. Trabajadoras sociales. Secretaria. Analistas. Canalizadores.	Auxiliar al director con todas las áreas y reporte de avances. Intercambio de información y administración presupuestal y de recursos humanos y materiales
EXTERNAS:	Dependencias y entidades de la administración pública municipal.	Canalizar a estas áreas según la necesidad o el problema ciudadano, aparte del envío de información. Movimiento de recursos asignados que se ejercen durante cada mes.

6. PERFIL DEL PUESTO

RANGO DE EDAD:	25-55 años.
SEXO:	Indistinto
ESCOLARIDAD:	Licenciatura
EXPERIENCIA:	1 año

6.2. HABILIDADES

FÍSICA:	<ul style="list-style-type: none"> • Destreza con las manos • Agudeza auditiva • Agudeza visual • Manejo de equipo típico de oficina y/o mantenimiento. • Manejo de equipo de computo y dominio de paquetes computacionales, procesadores de palabras.
----------------	---



AYUNTAMIENTO DE MEXICALI

CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

FECHA DE ELABORACIÓN

FECHA DE REVISIÓN

DÍA

MES

AÑO

DÍA

MES

AÑO

02

07

2005

20

07

2009

- Manejo de vehículos normales de transporte.
- Práctica en el diseño e implementación de procedimientos administrativos, que vía manejo de paquetes computacionales simplifiquen los sistemas de trabajo.

MENTAL:

- Comprende e interpretar con criterio individual los objetivos generales, con base en los cuales se formulan y proponen políticas, programas y presupuestos, pre dictamina para la toma de decisiones de trascendencia para el área.
- Habilidad directiva de alta gerencia.
- Para realizar actividades gubernamentales dirigidas al bienestar y desarrollo de la comunidad.
- Liderazgo persuasivo y conciliador.
- habilidad de negociación, manejo y toma de decisiones.
- Capacidad de organización.
- Desarrollar sus actividades profesionales bajo un marco ético y profesional.
- Formular y utilizar modelos administrativos para la toma de decisiones.
- Diseñar e implementar estándares de calidad total en la dependencia.
- Formular y utilizar técnicas para implementar sistemas de comunicación en la organización.
- Diseñar sistemas, manuales de organización y técnicas de operación innovadora y eficiente.
- Ejercer y delegar autoridad para cumplir sus fines.
- Creativo e innovador.
- Fluidez de expresión oral.
- Fluidez de expresión escrita.
- Planeación y organización.
- Numérica.
- Gramatical.
- Iniciativa.
- Concentración.
- Sociabilidad.

6.3. ESFUERZO

FÍSICO:

- Esfuerzo físico esporádico que no compromete la salud del trabajador

MENTAL:

- Requiere un esfuerzo mental superior al común, ya que se exige concentración intensa en periodos largos hasta del 75% de una jornada, con posibilidad de error difícil de detectar

7. RESPONSABILIDADES

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:

Discreción en el manejo de información considerada confidencial.



AYUNTAMIENTO DE MEXICALI

CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

FECHA DE ELABORACIÓN

FECHA DE REVISIÓN

DÍA

MES

AÑO

DÍA

MES

AÑO

02

07

2005

20

07

2009

MOBILIARIO EQUIPO:	Y	En función de los bienes asignados bajo resguardo, para el buen desempeño del puesto.
---------------------------	----------	---

8. CONDICIONES DE TRABAJO

RIESGOS EN EL TRABAJO:	Condiciones estimadas como medianamente desfavorables atendiendo a temperaturas del ambiente, exposición a la intemperie o contaminación del aire en forma esporádica.
-------------------------------	--

HORARIO LABORAL:	Horario de acuerdo a las jornadas establecidas dentro de la normatividad
-------------------------	--

8.1 AMBIENTE

INTERNO:	Favorable
-----------------	-----------

EXTERNO:	No aplica
-----------------	-----------

9. REQUISITOS DE OCUPACIÓN

- 1.- Constancia de acreditación de estudios
- 2.- Comprobante de experiencia laboral
- 3.- Cubrir requisitos oficiales de contratación
- 4.- Disponer de una edad de: 25 a 45
- 5.- Aprobar examen psicométrico



AYUNTAMIENTO DE MEXICALI

CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

FECHA DE ELABORACIÓN

FECHA DE REVISIÓN

DÍA

MES

AÑO

DÍA

MES

AÑO

02

07

2005

20

07

2009

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

CLAVE	DENOMINACIÓN	RÉGIMEN LABORAL
R003	Recepcionista	Base/Conf.

2. UBICACIÓN ORGÁNICA

DEPENDENCIA	UBICACIÓN	GRUPO
Oficina de Presidencia Municipal	Coordinación de Atención Ciudadana	Administrativo

3. RELACIÓN JERÁRQUICA

JEFE INMEDIATO:	Coordinador Operativo
PUESTOS A SU CARGO:	Sin mando

4. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

GENÉRICA

Brindar atención al ciudadano, así mismo canalizarlo con la persona que corresponda o la dependencia, según sea el caso.

ESPECÍFICAS

1.	Controlar el acceso a las instalaciones de la Coordinación, llevando el registro y control de entradas y salidas del personal y demás usuarios.
2.	Canalizar al ciudadano según el problema que presente, informar ya sea al analista de esta coordinación o a otra dependencia.
3.	Proporcionar información que solicite el ciudadano para una mejor orientación.
4.	Contestar y registrar llamadas, así como enviar y recibir fax.
5.	Elaborar, recibir y canalizar oficios y documentos.
6.	Auxiliar en actividades secretariales, cuando así lo indique el jefe inmediato o en ausencia de la secretaria.



AYUNTAMIENTO DE MEXICALI

CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

FECHA DE ELABORACIÓN

FECHA DE REVISIÓN

DÍA

MES

AÑO

DÍA

MES

AÑO

02

07

2005

20

07

2009

7.

Mantener en condiciones favorables todos aquellos implementos que le sean encomendados para el desempeño de sus actividades.

8.

Asistir a cursos de capacitación que le sean solicitados por su jefe inmediato.

9.

Realizar las demás actividades que se deriven de la naturaleza de su cargo y/o que le sean encomendadas por su jefe inmediato.

5. RELACIÓN LABORAL

MOTIVO POR EL QUE SE TIENE CONTACTO

AMBITO	CON	MOTIVO
INTERNAS:	Coordinador de atención ciudadana. Coordinador operativo. Secretaria. Analista.	Formatos de solicitud envió de documentación. Canalizar peticiones ciudadanas e intercambio de información.
EXTERNAS:	Dependencias municipales. Ciudadanos.	Canalizar al área correspondiente.

6. PERFIL DEL PUESTO

RANGO DE EDAD:	19-55
SEXO:	Indistinto
ESCOLARIDAD:	Bachillerato, carrera técnica.
EXPERIENCIA:	1 año

6.2. HABILIDADES

FÍSICA:	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de equipo típico de oficina y/o mantenimiento. • Manejo de equipo de computo y dominio de paquetes computacionales, procesadores de palabras. • Destreza con las manos. • Destreza con los brazos. • Destreza de piernas y pies. • Agudeza auditiva. • Agudeza visual.
MENTAL:	<ul style="list-style-type: none"> • Comprender instrucciones variables, pero claras y concretas para realizar actividades sencillas y/o de vigilancia.



AYUNTAMIENTO DE MEXICALI

CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

FECHA DE ELABORACIÓN

FECHA DE REVISIÓN

DÍA

MES

AÑO

DÍA

MES

AÑO

02

07

2005

20

07

2009

- Habilidad de negociación, manejo y toma de decisiones.
- Capacidad de organización.
- Fluidez de expresión escrita.
- Capacidad para planear.
- Capacidad numérica.
- Gramática (ortografía).
- Iniciativa.
- Concentración.
- Sociabilidad.

6.3. ESFUERZO

FÍSICO:

- Esfuerzo físico esporádico que no compromete la salud del trabajador.

MENTAL:

- Requiere un esfuerzo mental superior al común, ya que se exige concentración intensa en periodos cortos, trabajo con posibilidad de error fácilmente detectable por el mismo ocupante.

7. RESPONSABILIDADES

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:

Orden, discreción y autocontrol en el manejo de asuntos de trabajo.

MOBILIARIO Y EQUIPO:

En función de los bienes asignados bajo resguardo, para el buen desempeño del puesto.

8. CONDICIONES DE TRABAJO

RIESGOS EN EL TRABAJO:

Estrés

HORARIO LABORAL:

Horario de acuerdo a las jornadas establecidas dentro de la normatividad

8.1 AMBIENTE

INTERNO:

Favorable

EXTERNO:

No aplica

9. REQUISITOS DE OCUPACIÓN

- 1.- Constancia de acreditación de estudios
- 2.- Comprobante de experiencia laboral
- 3.- Cubrir requisitos oficiales de contratación
- 4.- Disponer de una edad de: 19 a 45
- 5.- Aprobar examen psicométrico



AYUNTAMIENTO DE MEXICALI

CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

FECHA DE ELABORACIÓN

FECHA DE REVISIÓN

DÍA

MES

AÑO

DÍA

MES

AÑO

02

07

2005

20

07

2009

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

CLAVE	DENOMINACIÓN	RÉGIMEN LABORAL
To10	Trabajadora Social	Base/Conf.

2. UBICACIÓN ORGÁNICA

DEPENDENCIA	UBICACIÓN	GRUPO
Oficina de Presidencia Municipal	Coordinación de Atención Ciudadana	Técnico

3. RELACIÓN JERÁRQUICA

JEFE INMEDIATO:	Coordinador Operativo
PUESTOS A SU CARGO:	Sin mando

4. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

GENÉRICA

Atender al ciudadano que acude a solicitar apoyo social, proporcionando información y realizando estudios socioeconómicos, visitas domiciliarias y entrega del apoyo requerido.

ESPECÍFICAS

1.	Atender al ciudadano que solicite información sobre apoyos sociales.
2.	Recabar sus datos para efectuar un estudio socioeconómico.
3.	Realizar visitas domiciliarias a los ciudadanos que soliciten el apoyo social, si así se requiere.
4.	Elaborar expedientes de los ciudadanos que soliciten apoyo social.
5.	Turnar los expedientes al jefe de departamento para que autorice el apoyo.



AYUNTAMIENTO DE MEXICALI

CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

FECHA DE ELABORACIÓN

FECHA DE REVISIÓN

DÍA

MES

AÑO

DÍA

MES

AÑO

02

07

2005

20

07

2009

6.

Realizar las demás actividades que se deriven de la naturaleza de su cargo y/o que le sean encomendadas por su jefe inmediato.

5. RELACIÓN LABORAL

MOTIVO POR EL QUE SE TIENE CONTACTO

AMBITO	CON	MOTIVO
INTERNAS:	Coordinador de atención ciudadana. Coordinador operativo Secretaria	Para que autoricen documentos, salidas a la comunidad.
EXTERNAS:	Ciudadanos Coordinador de apoyos sociales Presidencia	Solicitud de apoyos sociales, Para autorizar apoyos.

6. PERFIL DEL PUESTO

RANGO DE EDAD:	20-55
SEXO:	Indistinto
ESCOLARIDAD:	Trabajo Social (Titulado)
EXPERIENCIA:	6 meses

6.2. HABILIDADES

FÍSICA:	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de equipo típico de oficina y/o mantenimiento. • Manejo de vehículos normales de transporte. • Destreza con las manos. • Destreza con los brazos. • Destreza de piernas y pies. • Agudeza auditiva. • Agudeza visual.
MENTAL:	<ul style="list-style-type: none"> • Comprender e interpretar normas, reglas, instrucciones y procedimientos, para realizar acciones variables, que si comprometen los objetivos del área. • Para realizar actividades gubernamentales dirigidas al bienestar y desarrollo de la comunidad. • Liderazgo persuasivo y conciliador. • Habilidad de negociación, manejo y toma de decisiones. • Capacidad de organización. • Desarrollar sus actividades profesionales bajo un marco ético y profesional.



AYUNTAMIENTO DE MEXICALI

CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

FECHA DE ELABORACIÓN

FECHA DE REVISIÓN

DÍA

MES

AÑO

DÍA

MES

AÑO

02

07

2005

20

07

2009

- Fluidez de expresión oral.
- Fluidez de expresión escrita.
- Gramática.
- Iniciativa.
- Sociabilidad.

6.3. ESFUERZO

FÍSICO:

- Esfuerzo físico esporádico con riesgo de comprometer la salud física del individuo.

MENTAL:

- Requiere un esfuerzo mental superior al común, ya que se exige concentración intensa en periodos cortos, trabajo con posibilidad de error fácilmente detectable por el mismo ocupante.

7. RESPONSABILIDADES

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:

Orden, discreción y autocontrol en el manejo de asuntos de trabajo

MOBILIARIO Y EQUIPO:

En función de los bienes asignados bajo resguardo, para el buen desempeño del puesto.

8. CONDICIONES DE TRABAJO

RIESGOS EN EL TRABAJO:

Condiciones que propician riesgos de accidentes menores, sin pérdida de facultades físico-motoras y/o psíquicas

HORARIO LABORAL:

Horario de acuerdo a las jornadas establecidas dentro de la normatividad

8.1 AMBIENTE

INTERNO:

Favorable

EXTERNO:

Condiciones estimadas como medianamente desfavorables atendiendo a temperaturas del ambiente, exposición a la intemperie o contaminación del aire en forma esporádica.

9. REQUISITOS DE OCUPACIÓN

- 1.- Constancia de acreditación de estudios
- 2.- Comprobante de experiencia laboral
- 3.- Cubrir requisitos oficiales de contratación
- 4.- Disponer de una edad de: 20 a 45
- 5.- Aprobar examen psicométrico



AYUNTAMIENTO DE MEXICALI

CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

FECHA DE ELABORACIÓN

FECHA DE REVISIÓN

DÍA

MES

AÑO

DÍA

MES

AÑO

02

07

2005

20

07

2009

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

CLAVE	DENOMINACIÓN	RÉGIMEN LABORAL
A004	Analista	Base/Conf.

2. UBICACIÓN ORGÁNICA

DEPENDENCIA	UBICACIÓN	GRUPO
Oficina de Presidencia Municipal	Coordinación de Atención Ciudadana	Profesional

3. RELACIÓN JERÁRQUICA

JEFE INMEDIATO:	Coordinador Operativo
PUESTOS A SU CARGO:	Sin mando

4. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

GENÉRICA

Canalizar Y Gestionar Las Necesidades Provenientes De La Ciudadanía En La Búsqueda De Apoyo En Los Tres Niveles De Gobierno.

ESPECÍFICAS

1.	Gestionar las solicitudes ciudadanas ante dependencias de gobierno a nivel municipal, estatal y federal con el fin de encontrar una respuesta a su petición.
2.	Dar de alta en el sistema de gestión y seguimiento el expediente solicitado, para llevar un control de registro de los apoyos brindados hacia la ciudadanía.
3.	Solicitar documentación necesaria como llenado de formatos para gestionar el apoyo solicitado
4.	Comunicar y enterar al coordinador del área sobre el apoyo solicitado, para su autorización.
5.	Realizar las demás actividades que se deriven de la naturaleza de su cargo y/o que le sean encomendadas por su jefe inmediato.

5. RELACIÓN LABORAL



AYUNTAMIENTO DE MEXICALI

CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

FECHA DE ELABORACIÓN

FECHA DE REVISIÓN

DÍA

MES

AÑO

DÍA

MES

AÑO

02

07

2005

20

07

2009

MOTIVO POR EL QUE SE TIENE CONTACTO

AMBITO	CON	MOTIVO
INTERNAS:	Coordinador de atención ciudadana. Coordinador operativo	Pasar a el director de la coordinación el reporte de las dependencias con las que se gestiona.
EXTERNAS:	Trabajadora social	Autorizar trámites para turnar a la dependencia solicitada.

6. PERFIL DEL PUESTO

RANGO DE EDAD:	25-55 años
SEXO:	Indistinto
ESCOLARIDAD:	Licenciatura
EXPERIENCIA:	1 año

6.2. HABILIDADES

FÍSICA:	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de equipo típico de oficina. • Manejo de automóvil. • Manejo de equipo de cómputo y dominio de paquetes computacionales.
MENTAL:	<ul style="list-style-type: none"> • Comprender instrucciones variables, pero claras y concretas para realizar actividades sencillas y/o de vigilancia a instalaciones o individuos en general. • Para realizar actividades gubernamentales dirigidas al bienestar y desarrollo de la comunidad. • Liderazgo persuasivo y conciliador • habilidad de negociación, manejo y toma de decisiones. • Capacidad de organización • Fluidez de expresión oral • Fluidez de expresión escrita • Planeación y organización • Gramática. • Iniciativa • Concentración • Sociabilidad

6.3. ESFUERZO

FÍSICO:	<ul style="list-style-type: none"> • Esfuerzo físico esporádico que no compromete la salud del trabajador.
MENTAL:	<ul style="list-style-type: none"> • Requiere un esfuerzo mental superior al común, ya que se exige concentración intensa en periodos largos hasta del 75% de una jornada, con



AYUNTAMIENTO DE MEXICALI

CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

FECHA DE ELABORACIÓN

FECHA DE REVISIÓN

DÍA

MES

AÑO

DÍA

MES

AÑO

02

07

2005

20

07

2009

posibilidad de error difícil de detectar.

7. RESPONSABILIDADES

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:

Orden, discreción y autocontrol en el manejo de asuntos de trabajo

MOBILIARIO Y EQUIPO:

En función de los bienes asignados bajo resguardo, para el buen desempeño del puesto

8. CONDICIONES DE TRABAJO

RIESGOS EN EL TRABAJO:

Estrés

HORARIO LABORAL:

Horario de acuerdo a las jornadas establecidas dentro de la normatividad

8.1 AMBIENTE

INTERNO:

Favorable

EXTERNO:

Ninguno

9. REQUISITOS DE OCUPACIÓN

- 1.- Constancia de acreditación de estudios
- 2.- Comprobante de experiencia laboral
- 3.- Cubrir requisitos oficiales de contratación
- 4.- Disponer de una edad de: 25 a 45
- 5.- Aprobar examen psicométrico



AYUNTAMIENTO DE MEXICALI

CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

FECHA DE ELABORACIÓN

FECHA DE REVISIÓN

DÍA

MES

AÑO

DÍA

MES

AÑO

02

07

2005

20

07

2009

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

CLAVE	DENOMINACIÓN	RÉGIMEN LABORAL
C004	Canalizador	Base/Conf.

2. UBICACIÓN ORGÁNICA

DEPENDENCIA	UBICACIÓN	GRUPO
Oficina de Presidencia Municipal	Coordinación de Atención Ciudadana	Servicios

3. RELACIÓN JERÁRQUICA

JEFE INMEDIATO:	Coordinador Operativo
PUESTOS A SU CARGO:	Sin mando

4. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

GENÉRICA

Informar y orientar al ciudadano sobre la gestión del trámite a realizar, registrar sus peticiones, darles seguimiento y colaborar con los programas de asistencia social.

ESPECÍFICAS

1.	Registrar las peticiones ciudadanas para llevar un control de ellas.
2.	Canalizar a los ciudadanos que acuden a la coordinación de atención ciudadana al área que corresponda según su necesidad.
3.	Darle seguimiento a las peticiones ciudadanas.
4.	Ayudar al ciudadano a resolver trámites.
5.	Auxiliar a la coordinadora de atención ciudadana en las giras presidenciales.
6.	Recibir peticiones por el medio de difusión radiofónica y apoyar en la gestión.



AYUNTAMIENTO DE MEXICALI

CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

FECHA DE ELABORACIÓN

FECHA DE REVISIÓN

DÍA MES AÑO

DÍA MES AÑO

02 07 2005

20 07 2009

7.	Realizar los reportes de las dependencias vinculadas a la coordinación de atenciones ciudadana canalizadas.
8.	Colaborar con los programas de asistencia social.
9.	Realizar las demás actividades que se deriven de la naturaleza de su cargo y/o que le sean encomendadas por su jefe inmediato.

5. RELACIÓN LABORAL

MOTIVO POR EL QUE SE TIENE CONTACTO

AMBITO	CON	MOTIVO
INTERNAS:	Coordinador de atención ciudadana Coordinador operativo	Para proporcionar información sobre la autorización de trámites.
EXTERNAS:	Registro civil Recaudación de rentas Regidores Catastro Servicios públicos y oras públicas Seguridad pública Dif	Apoyar en llenado de documentos, canalizar a estas áreas según la necesidad o el problema ciudadano, obtener descuentos y apoyos. Revisar que cada área realice el seguimiento a las peticiones hechas.

6. PERFIL DEL PUESTO

RANGO DE EDAD:	19-55
SEXO:	Indistinto
ESCOLARIDAD:	Bachillerato, carrera técnica, licenciatura
EXPERIENCIA:	1 año

6.2. HABILIDADES

FÍSICA:	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de equipo típico de oficina y/o mantenimiento. • Manejo de equipo de computo y dominio de paquetes computacionales, procesadores de palabras. • Manejo de vehículos normales de transporte. • Dominio de al menos 5 paquetes computacionales aplicables a las funciones del puesto. • Destreza con las manos. • Destreza con los brazos. • Agudeza visual.
----------------	---



AYUNTAMIENTO DE MEXICALI

CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

FECHA DE ELABORACIÓN

FECHA DE REVISIÓN

DÍA

MES

AÑO

DÍA

MES

AÑO

02

07

2005

20

07

2009

MENTAL:

- Comprender e interpretar con criterio individual las políticas, programas y presupuestos con base en lo cual toman decisiones para realizar diferentes actividades relacionadas entre sí, con trascendencia en la unidad donde labora.
- Capacidad de organización.
- Desarrollar sus actividades profesionales bajo un marco ético y profesional.
- Fluidez de expresión oral.
- Fluidez de expresión escrita.
- Gramática.
- Sociabilidad.

6.3. ESFUERZO

FÍSICO:

- Esfuerzo físico esporádico que no compromete la salud del trabajador.

MENTAL:

- Requiere un esfuerzo mental superior al común, ya que se exige concentración intensa en periodos largos hasta del 75% de una jornada, con posibilidad de error difícil de detectar.

7. RESPONSABILIDADES

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:

Orden, discreción y autocontrol en el manejo de asuntos de trabajo

MOBILIARIO Y EQUIPO:

En función de los bienes asignados bajo resguardo, para el buen desempeño del puesto

8. CONDICIONES DE TRABAJO

RIESGOS EN EL TRABAJO:

Estrés

HORARIO LABORAL:

Horario de acuerdo a las jornadas establecidas dentro de la normatividad

8.1 AMBIENTE

INTERNO:

Favorable

EXTERNO:

No aplica

9. REQUISITOS DE OCUPACIÓN

- 1.- Constancia de acreditación de estudios
- 2.- Comprobante de experiencia laboral
- 3.- Cubrir requisitos oficiales de contratación
- 4.- Disponer de una edad de: 19 a 45
- 5.- Aprobar examen psicométrico



AYUNTAMIENTO DE MEXICALI

CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

FECHA DE ELABORACIÓN

FECHA DE REVISIÓN

DÍA

MES

AÑO

DÍA

MES

AÑO

02

07

2005

20

07

2009

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

CLAVE	DENOMINACIÓN	RÉGIMEN LABORAL
C004	Operador de Conmutador	Base/Conf.

2. UBICACIÓN ORGÁNICA

DEPENDENCIA	UBICACIÓN	GRUPO
Oficina de Presidencia Municipal	Coordinación de Atención Ciudadana	Administrativo

3. RELACIÓN JERÁRQUICA

JEFE INMEDIATO:	Coordinador Operativo
PUESTOS A SU CARGO:	Sin mando

4. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

GENÉRICA

Atender conmutador y canalizar las peticiones o quejas de la ciudadanía vía telefónica a la dependencia correspondiente.

ESPECÍFICAS

1.	Atender llamadas telefónicas en módulo de atención 072 y canalizar queja o denuncia a las dependencias municipales correspondientes, para la atención de la misma.
2.	Brindar información a la ciudadanía sobre las dependencias municipales, estatales y federales.
3.	Atender la ventanilla para dar asesoría a la ciudadanía sobre algún trámite o seguimiento.
4.	Llevar el control de llamadas de larga distancia.
5.	Llenar el reporte diario de llamadas.



AYUNTAMIENTO DE MEXICALI

CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

FECHA DE ELABORACIÓN

FECHA DE REVISIÓN

DÍA

MES

AÑO

DÍA

MES

AÑO

02

07

2005

20

07

2009

6.

Mantener en buenas condiciones y de uso el conmutador, notificando los desperfectos o fallas que estos presenten al jefe inmediato.

7.

Realizar las demás actividades que se deriven de la naturaleza de su cargo y/o que le sean encomendadas por su jefe inmediato.

5. RELACIÓN LABORAL

MOTIVO POR EL QUE SE TIENE CONTACTO

AMBITO	CON	MOTIVO
INTERNAS:	Coordinador de atención ciudadana Coordinador operativo	Proporcionar información obre los reportes de quejas de la línea 072.
EXTERNAS:	Dependencias y entidades de la administración pública municipal	Canalizar la petición, queja o denuncia según corresponda, para su atención.

6. PERFIL DEL PUESTO

RANGO DE EDAD:	18-55 años
SEXO:	Indistinto
ESCOLARIDAD:	Bachillerato, carrera técnica
EXPERIENCIA:	No requerida

6.2. HABILIDADES

FÍSICA:	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de equipo típico de oficina y/o mantenimiento • Destreza con las manos • Agudeza auditiva • Agudeza visual
MENTAL:	<ul style="list-style-type: none"> • Comprender instrucciones fijas, sencillas y rutinarias • Fluidez de expresión oral • Fluidez de expresión escrita • Gramatical • Concentración • Sociabilidad

6.3. ESFUERZO

FÍSICO:	<ul style="list-style-type: none"> • No realiza esfuerzo físico.
MENTAL:	<ul style="list-style-type: none"> • Requiere un esfuerzo mental superior al común, ya que se exige concentración intensa en periodos cortos, trabajo con posibilidad de error



AYUNTAMIENTO DE MEXICALI

CÉDULA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

FECHA DE ELABORACIÓN

FECHA DE REVISIÓN

DÍA

MES

AÑO

DÍA

MES

AÑO

02

07

2005

20

07

2009

fácilmente detectable por el mismo ocupante.

7. RESPONSABILIDADES

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:

Orden, discreción y autocontrol en el manejo de asuntos de trabajo.

MOBILIARIO Y EQUIPO:

En función de los bienes asignados bajo resguardo, para el buen desempeño del puesto.

8. CONDICIONES DE TRABAJO

RIESGOS EN EL TRABAJO:

Estrés

HORARIO LABORAL:

Horario de acuerdo a las jornadas establecidas dentro de la normatividad

8.1 AMBIENTE

INTERNO:

Favorable

EXTERNO:

No aplica

9. REQUISITOS DE OCUPACIÓN

- 1.- Constancia de acreditación de estudios
- 2.- Comprobante de experiencia laboral
- 3.- Cubrir requisitos oficiales de contratación
- 4.- Disponer de una edad de: 18 a 45
- 5.- Aprobar examen psicométrico