



Ejecutivo del Estado  
Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana

# MANUAL DE ORGANIZACION

**SICAD**  
SISTEMA DE INTEGRACIÓN Y CONTROL  
DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

**Manual de  
Organización  
Ejecutivo del Estado  
Coordinación Ejecutiva de Atención  
Ciudadana**

**Elaboró**

Subdirector(a) Administrativo  
(a)

**Presentó**

Coordinador Ejecutivo de  
Atención Ciudadana

**Validó**

Jefa de Oficina del Ejecutivo  
Estatal

# Contenido

I. Introducción

II. Antecedentes

III. Marco Jurídico Administrativo

IV. Atribuciones

V. Estructura Orgánica

VI. Organigrama

VII. Objetivos y Funciones

VIII. Bibliografía

## Introducción.

El presente Manual de Organización tiene como objetivo principal el servir como instrumento de consulta para la toma de decisiones y el óptimo desempeño de las funciones del personal de la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana, perteneciente a la Oficina del Ejecutivo Estatal, al proporcionar información relativa a sus antecedentes históricos, su marco jurídico-administrativo en donde sustenta su actuación, sus atribuciones descritas en el reglamento interior, estructura orgánica donde se describen, de manera ordenada por niveles jerárquicos, las áreas que la integran, organigrama donde en representación gráfica se refleja el soporte de su operación, así como los objetivos y funciones a desempeñar por cada una de las áreas integradas en su esquema organizacional.

Representa también un medio valioso para la comunicación, y sirve para registrar y transmitir la información respecto a su organización y funcionamiento. Es a su vez una fuente de consulta para servidores públicos y de los particulares interesados en la estructura orgánica y funciones de esta unidad administrativa.

Para su elaboración se registró y actualizó la información, lo cual deberá hacerse cada vez que se presente un cambio orgánico funcional al interior de la unidad administrativa, y tiene como base los lineamientos establecidos en la guía emitida por la Secretaría de la Contraloría General del Estado de Sonora, así como lo establecido en el artículo 14 fracción tercera de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora y el artículo cuarto transitorio del Reglamento Interior de las unidades administrativas adscritas al titular del poder ejecutivo del Estado de Sonora.

## Antecedentes.

Mediante Decreto del 17 de febrero de 2017, publicado en el Boletín Oficial del Gobierno del Estado, se reformaron, adicionaron y derogaron diversas disposiciones de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora, creándose en ese entonces la Secretaría Técnica y de Atención Ciudadana y dependiente de ésta, la Dirección General de Atención Ciudadana, permaneciendo de esta forma hasta el año 2020, fecha en que se da lugar a la integración de la Dirección General de Atención Ciudadana, así como el total de sus atribuciones, a la Secretaría de Desarrollo Social, mediante Decreto del 22 de junio de 2020, publicado en el Boletín Oficial del Gobierno del Estado en el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora.

Con la misión de la administración actual de brindar la mejor atención a las ciudadanas y ciudadanos, es que se decide la creación de la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana, encargada de atender los planteamientos que las y los sonorenses presentan al Titular del Ejecutivo Estatal, con fecha 8 de marzo de 2022, se publicaron en el Boletín Oficial del Estado, diversas reformas a la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora, mismas que brindan facultades a las unidades administrativas como la Jefatura de la Oficina del Ejecutivo del Estado entre otras, así también, con fecha 03 de agosto de 2022 se emite el Reglamento Interior de las unidades Administrativas adscritas al Titular del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora, publicándose en el Boletín Oficial con fecha 18 de noviembre de 2022, con lo cual, se da el nacimiento jurídico de la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana, así mismo el 21 de septiembre del 2023 se publican diversas modificaciones al reglamento interior de las unidades administrativas adscrito al poder ejecutivo del Estado de Sonora, entre las que destacan la creación de la Dirección General de Planificación y Apoyos Sociales, adscrita a la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana.

# Marco Jurídico.

## CONSTITUCIONES

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

- Constitución Política del Estado de Sonora.

## LEYES GENERALES

- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General de Desarrollo Social
- Ley General de Protección Civil.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Archivos.
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.

## LEYES ESTATALES

- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora.
- Ley de los derechos de las personas Adultos Mayores del Estado de Sonora.
- Ley de Protección a Madres Jefas de Familia.
- Ley de Vivienda del Estado de Sonora.
- Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas para el Estado de Sonora.
- Ley de Asistencia Social.
- Ley de Participación Ciudadana del Estado de Sonora
- Ley de las y los jóvenes del Estado de Sonora.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles de la Administración Pública Estatal.
- Ley Anticorrupción en Contrataciones Públicas para el Estado de Sonora.
- Ley de Bienes y Concesiones del Estado de Sonora
- Ley de Fiscalización Superior para el Estado de Sonora.
- Ley del Presupuesto de Egresos y Gasto Público Estatal
- Ley de Planeación del Estado de Sonora.
- Ley de Servicio Civil para el Estado de Sonora.
- Ley Estatal de Responsabilidades
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Sonora

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora
- Ley de Archivos para el Estado de Sonora.
- Ley de Entrega Recepción para el Estado de Sonora.
- Ley Estatal de Mejora Regulatoria para el Estado de Sonora.
- Ley de Procedimiento Administrativo
- Ley del Sistema Estatal Anticorrupción
- Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres en el Estado de Sonora.
- Ley de Gobierno y Administración Municipal
- Ley de Protección Civil para el Estado de Sonora

#### REGLAMENTOS

- Reglamento Interior de la Oficina del Ejecutivo Estatal.
- Reforma al Boletín Oficial de fecha 21 de septiembre del 2023
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles de la Administración Pública Estatal.
- Reglamento de la Ley de Entrega-Recepción para el Estado
- Reglamento de la Ley de Presupuesto de Egresos, Contabilidad Gubernamental y Gasto Público Estatal.
- Reglamento de la Ley de Protección Civil para el Estado de Sonora.
- Reglamento para Uso y Control de Vehículos Oficiales de la Administración Pública Estatal.

#### CÓDIGOS

- Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas de la Administración Pública Estatal.
- Código de Conducta las Personas Servidoras Públicas de la Oficina del Ejecutivo Estatal. Oficio Validación No. OIC-SDS-073/2019.

#### OTRAS DISPOSICIONES

- Plan Estatal de Desarrollo 2021-2027.

# Atribuciones.

Reglamento Interior de la Oficina del Ejecutivo Estatal según Decreto publicado en el B.O. de fecha 18 de noviembre de 2022, Reformado en fecha 21 de septiembre del 2023.

Artículo 16. La Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana, estará adscrita a la Oficina del Ejecutivo Estatal, tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

- I. Atender a la ciudadanía que acude a las oficinas del titular del Poder Ejecutivo del Estado para solicitar algún apoyo, atención o manifestar alguna queja o sugerencia;
- II. Recibir y dar seguimiento hasta su conclusión, conforme a las políticas establecidas, a los escritos de petición que realicen los ciudadanos al titular del Poder Ejecutivo del Estado en las diferentes ramas de la Administración Pública, que le sean turnados para su atención;
- III. Atender las solicitudes recibidas en giras o eventos en las que intervenga el titular del Poder del Ejecutivo, con la finalidad de dar seguimiento y conclusión a peticiones ciudadanos;
- IV. Dirigir el proceso de recepción, tramitación y seguimiento de actas de nacimiento, defunción, matrimonio, y recepción de folios de Registro Civil, incluyendo todas aquellas anotaciones marginales o documentos que tomen parte integral de cualquier proceso o tramite jurídico administrativo ante Registro Civil o cualquier otra dependencia del Gobierno del Estado de Sonora;
- V. Instrumentar los procedimientos de atención a las demandas ciudadanas referidas a las diversas áreas de la Administración Pública Estatal;
- V. Diseñar instrumentos de acercamiento con los representantes de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, establecidas en la Entidad para la atención a solicitudes formuladas;
- VI. Coordinar el registro, análisis, clasificación y gestión de las solicitudes recibidas por escrito para su canalización a las instancias correspondientes.;
- VII. Dar seguimiento y evaluar los proyectos de mejora de la gestión de atención ciudadana, así como de los procedimientos que se obtengan en la Dirección General de Cooperación Social, en el ámbito de donaciones obtenidas por las diferentes instituciones, empresas, asociaciones y donaciones en general;
- VIII. Instrumentar los procedimientos de atención a las demandas ciudadanas referidas a las diversas áreas de la Administración Pública Estatal;
- IX. Proponer la implementación de lineamientos con las distintas dependencias y entidades paraestatales para proporcionar de manera gratuita los servicios que estos otorguen a la ciudadanía que así lo requiera, así como aceptar las donaciones de cualquier índole;
- X. Gestionar con las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal el uso de los recursos materiales y de bienes inmuebles que permitan la atención de las necesidades de la



ciudadanía;

XI. Establecer los procedimientos, trámites y gestiones para la entrega de donaciones en especie y recursos diversos para la atención de las peticiones y solicitudes de la ciudadanía o por interés del Titular del Poder Ejecutivo Estatal;

XII. Coordinarse con los tres niveles de Gobierno para la atención, gestión y conclusión de las solicitudes dirigidas al Titular del Poder Ejecutivo;

XII. Las demás que le señalen las disposiciones legales aplicables a las que le confiera el Titular del Poder Ejecutivo Estatal, dentro de la esfera de sus atribuciones.

# Estructura Orgánica

## **03.07 - Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana**

03.07.00.01 - Subdirección Administrativa

03.07.00.01.01 - Departamento de Sistemas

03.07.00.01.02 - Departamento de Asesoría Jurídica

03.07.01 - Dirección General de Seguimiento y Vinculación Interinstitucional

03.07.01.01 - Departamento de Correspondencia y Seguimiento

03.07.02 - Dirección General de Cooperación Social

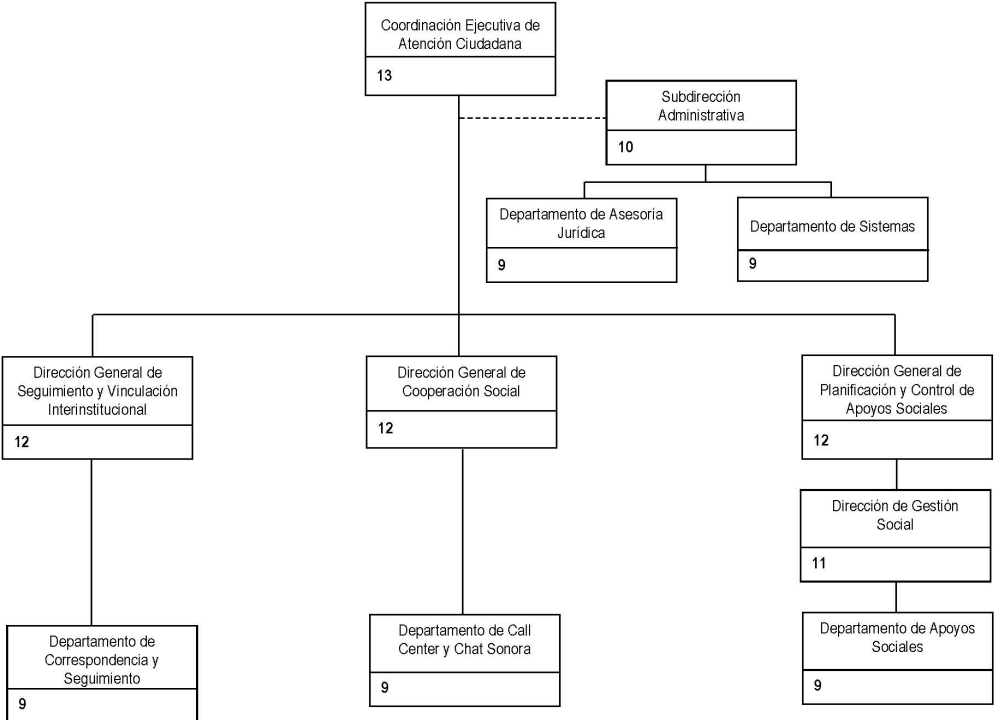
03.07.02.01 - Departamento de Call Center y Chat Sonora

03.07.03 - Dirección General de Planificación y Control de Apoyos Sociales

03.07.03.01 - Dirección de Gestión Social

03.07.03.01.01 - Departamento de Apoyos Sociales

**EJECUTIVO DEL ESTADO**  
**ORGANIGRAMA DE LA COORDINACIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN CIUDADANA**



# Objetivos y Funciones

## 03.07 - Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana

### Objetivo:

Asegurar la atención oportuna a los planteamientos formulados por la ciudadanía al Titular del Poder Ejecutivo Estatal, por medio del adecuado manejo de los procesos de recepción y gestión, llevando a cabo un análisis profundo de las peticiones, así como establecer los vínculos de coordinación interinstitucional para dar seguimiento a las solicitudes canalizadas hasta lograr su conclusión.

### Funciones:

- Coordinar la recepción, registro y análisis de las peticiones entrantes a través de los diferentes medios de ingreso, ya sea de manera presencial o electrónica, así como en Giras de Trabajo en los distintos Municipios y Localidades del Estado.
- Supervisar el proceso de atención personalizada que se otorga a la ciudadanía que acude a las oficinas de la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana, Palacio de Gobierno,
- Mantener comunicación de forma transversal e institucional con los titulares de las diferentes Dependencias, Entidades y Organismos para la gestión, seguimiento y conclusión de las demandas ciudadanas.
- Elaborar lineamientos para la atención de las peticiones dirigidas al Titular del Poder Ejecutivo Estatal con las diferentes Dependencias para contar con enlaces y así poder trabajar en conjunto.
- Proponer al Titular de la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana la formulación de los oficios de canalización para la atención de las solicitudes de la ciudadanía para ser turnados a las Dependencias, Entidades y Organismos correspondientes.
- Controlar el proceso de recepción, tramitación y entrega de actas de nacimiento, matrimonio, defunción y divorcio de Registro Civil, así como documentos oficiales que permitan obtener identidad.
- Establecer el procedimiento para el trámite de oficios dirigidos a la Fiscalía General de Justicia del Estado, para la entrega de cartas de no antecedentes penales que solicita la ciudadanía.
- Analizar los reportes generados del Sistema Automatizado para Registro de Acciones acerca del estatus del total de las peticiones, para llevar un control de los casos concluidos de manera satisfactoria y no satisfactoria.
- Distribuir tareas al personal a su cargo con la finalidad de cumplir con todos los funcionamientos correctamente.
- Inspeccionar los procesos para la integración de expedientes físicos en referencia a las peticiones

ciudadanas, de acuerdo a las disposiciones establecidas en materia de control de archivo.

- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

### **03.07.00.01 - Subdirección Administrativa**

#### **Objetivo:**

Alcanzar la efectividad de la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana a través de la aplicación adecuada de herramientas que permitan el crecimiento y desempeño de los empleados adscritos a la misma; con miras a elevar la efectividad de los procedimientos administrativos de la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana.

#### **Funciones:**

- Actualizar la estructura orgánica de la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana, de manera trimestral o bien, toda vez que se presenten cambios dentro de la misma, previa supervisión de el/la Coordinadora Ejecutiva de Atención Ciudadana.
- Elaborar y proponer a la Coordinadora, el Manual de Organización y de Procedimientos de la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Secretaría de la Controlaría General.
- Formular e integrar la información de la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana para publicar a través del Sistema de Información de Recursos Gubernamentales.
- Coordinar las Evaluaciones de Desempeño, que deben presentar los Jefes de departamento, Director de Área, Director General y la Coordinadora Ejecutiva de Atención Ciudadana, mediante el Portal que proporciona la Subsecretaría de Recursos Humanos.
- Supervisar el directorio de enlaces que la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana mantenga con las dependencias de los tres niveles de gobierno, y organismos autónomos.
- Conjuntar la información para la elaboración de informes trimestrales de metas, así como el avance para el Informe de Gobierno, en conjunto con la Jefatura del departamento de Sistemas y los enlaces de la Coordinación, para exponer la Coordinadora Ejecutiva de Atención Ciudadana.
- Supervisar, reportar las incidencias y cuestiones propias del recurso humano de la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana.
- Supervisar la información que se integre para el anteproyecto del presupuesto de Egresos en conjunto con el enlace de Administración, para la autorización interna de la Coordinadora Ejecutiva de Atención Ciudadana.
- Coordinar y adecuar en conjunto con el enlace de Archivo, el debido resguardo de expedientes y series documentales que produce la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana.
- Planear y proponer en coordinación con la jefatura de departamento de Asesoría Jurídica a el/la Coordinador/a Ejecutiva de Atención Ciudadana la actualización de los convenios establecidos o de nueva creación con las dependencias, en aras de buscar el bienestar de la ciudadanía en general.

- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

### **03.07.00.01.01 - Departamento de Sistemas**

#### **Objetivo:**

Supervisar y coordinar la adquisición y/o el desarrollo de herramientas informáticas que faciliten la operación de la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana, el manejo y almacenamiento de la información, además establecer las necesidades de hardware de la Unidad Administrativa, así como mantener la buena operación del equipo existente.

#### **Funciones:**

- Analizar, desarrollar e implementar sistemas automatizados para el cumplimiento de los procedimientos en materia de atención ciudadana.
- Llevar a cabo el respaldo de bases de datos y versiones de sistemas, asegurando la información capturada en los sistemas automatizados.
- Elaborar reportes estadísticos de los trámites y servicios para identificar el total de apoyos otorgados a través del Sistema Automatizado para Registro de Acciones.
- Realizar periódicamente mantenimiento de servidores.
- Capacitar y asesorar al personal de todas las áreas que integran la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana en lo referente al uso de sistemas o paqueterías necesarias para el desarrollo de sus funciones.
- Proporcionar atención a las solicitudes de reportes de información requeridos por la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana.
- Elaborar un análisis del resultado de los reportes para la detección de oportunidades de mejora.
- Generar reportes de metas trimestrales, anuales y periódicas, según la indicación de la Subdirección Administrativa
- Asesorar y proponer al área directiva y administrativa en lo que respecta a la adquisición de bienes y servicios informáticos.
- Analizar en colaboración con el equipo de soporte técnico las necesidades referentes al equipo de cómputo, software y mantenimiento de las mismas de las diferentes áreas dentro de la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana.
- Evaluar la operación dentro del sistema automatizado por parte del personal que cuente con usuario para el registro de acciones en referencia a la atención de peticiones dirigidas al Titular del Poder Ejecutivo Estatal.
- Capacitar a Enlaces de Dependencias Estatales en el uso del sistema automatizado para el registro de acciones y el cumplimiento oportuno de los procedimientos de gestión y conclusión de peticiones dirigidas al Titular de Poder Ejecutivo.



- Intervenir ante las diferentes áreas de tecnologías con las que hay un acuerdo verbal de colaboración en lo que respecta a la solicitud de apoyo con servicios informáticos o en temas de tecnología.
- Las demás que le confieran las disposiciones legales aplicables y su superior jerárquico dentro de la esfera de sus atribuciones.

## **03.07.00.01.02 - Departamento de Asesoría Jurídica**

### **Objetivo:**

Supervisar y coordinar la atención oportuna a los planteamientos formulados por la ciudadanía al Titular del Ejecutivo Estatal en materia de asesoría jurídica de manera gratuita y profesional con alto sentido humano y social, para contribuir a la reducción de la brecha de desigualdad en el área legal.

### **Funciones:**

- Controlar los procesos de recepción, clasificación, análisis, captura, seguimiento y conclusión satisfactoria de las peticiones de asesoría jurídica que los ciudadanos realizan al Titular del Ejecutivo Estatal.
- Proponer a la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana la celebración de convenios con la Fiscalía General de Justicia, Dirección General del Registro Civil e Instituciones no Gubernamentales, para proporcionar de manera gratuita los servicios que éstos otorguen a la ciudadanía.
- Informar a la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana el seguimiento de las peticiones de los trámites jurídico administrativos que se realizan ante todas y cada una de las Dependencias Estatales, Federales, Órganos Desconcentrados, Ayuntamientos y Municipios, que dentro de su competencia lleve a cabo.
- Establecer en acuerdo con la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana los mecanismos para la atención de asuntos prioritarios.
- Distribuir las tareas a realizar por el personal a su cargo con la finalidad de cumplir con las metas establecidas, generando reportes de resultados en tiempo y forma.
- Formular y supervisar el proceso de atención personalizada que se otorga a la ciudadanía que acude en busca de asesoría jurídica.
- Atender las peticiones que le sean turnadas por la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana, proporcionando seguimiento al asunto hasta su conclusión.
- Realizar los documentos oficiales para la canalización de las solicitudes de la ciudadanía a las Dependencias y Organismos correspondientes.
- Generar los oficios de apoyo para correcciones de actas y certificados de inexistencia ante la Dirección General de Registro Civil, así como publicaciones en el Boletín Oficial del Estado y apoyo con trámites en la Dirección General de Notarías.
- Asegurar los procesos de control que establecen las diversas disposiciones legales vigentes en materia de atención ciudadana.
- Verificar la debida integración de expedientes generados de manera física y digital para el archivo general.

- Colaborar en la elaboración y actualización de los Manuales de Organización y Procedimientos, así como del Reglamento Interior de la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

### **03.07.01 - Dirección General de Seguimiento y Vinculación Interinstitucional**

#### **Objetivo:**

Asegurar la atención oportuna a los planteamientos formulados por la ciudadanía al Titular del Poder Ejecutivo Estatal, por medio del adecuado manejo de los procesos de recepción y gestión, llevando a cabo un análisis profundo de las peticiones, así como establecer los vínculos de coordinación interinstitucional para dar seguimiento a las solicitudes canalizadas hasta lograr su conclusión.

#### **Funciones:**

- Coordinar la recepción, registro y análisis de las peticiones entrantes a través de los diferentes medios de ingreso, ya sea de manera presencial o electrónica, así como en Giras de Trabajo en los distintos Municipios y Localidades del Estado.
- Supervisar el proceso de atención personalizada que se otorga a la ciudadanía que acude a las oficinas de la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana, Palacio de Gobierno,
- Mantener comunicación de forma transversal e institucional con los titulares de las diferentes Dependencias, Entidades y Organismos para la gestión, seguimiento y conclusión de las demandas ciudadanas.
- Elaborar lineamientos para la atención de las peticiones dirigidas al Titular del Poder Ejecutivo Estatal con las diferentes Dependencias para contar con enlaces y así poder trabajar en conjunto.
- Proponer al Titular de la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana la formulación de los oficios de canalización para la atención de las solicitudes de la ciudadanía para ser turnados a las Dependencias, Entidades y Organismos correspondientes.
- Controlar el proceso de recepción, tramitación y entrega de actas de nacimiento, matrimonio, defunción y divorcio de Registro Civil, así como documentos oficiales que permitan obtener identidad.
- Establecer el procedimiento para el trámite de oficios dirigidos a la Fiscalía General de Justicia del Estado, para la entrega de cartas de no antecedentes penales que solicita la ciudadanía.
- Analizar los reportes generados del Sistema Automatizado para Registro de Acciones acerca del estatus del total de las peticiones, para llevar un control de los casos concluidos de manera satisfactoria y no satisfactoria.
- Distribuir tareas al personal a su cargo con la finalidad de cumplir con todos los funcionamientos correctamente.
- Inspeccionar los procesos para la integración de expedientes físicos en referencia a las peticiones ciudadanas, de acuerdo a las disposiciones establecidas en materia de control de archivo.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



### **03.07.01.01 - Departamento de Correspondencia y Seguimiento**

#### **Objetivo:**

Organizar y analizar las peticiones por escrito que realiza la ciudadanía al Titular del Ejecutivo Estatal, su respectiva canalización a las dependencias, entidades y organismos a los cuales compete su atención, así como el seguimiento necesario hasta su conclusión y archivo de acuerdo a la normatividad vigente.

#### **Funciones:**

- Revisar las peticiones por escrito que realiza la ciudadanía y verificar que se encuentren debidamente registradas en el Sistema Automatizado para Registro de Acciones.
- Supervisar la generación de oficios dirigidos a la Dependencia, Entidad u Organismo correspondiente, así como la Carta de Atención para informarle al solicitante sobre la canalización de su asunto.
- Asegurar la correcta canalización de la solicitud a las Dependencias Estatales, Federales, Municipales y Organismos de la Sociedad Civil, de acuerdo al asunto planteado en el escrito dirigido al Titular del Ejecutivo Estatal.
- Verificar la entrega en tiempo y forma de los documentos oficiales dirigidos a las Dependencias, Entidades u Organismos que permitan la fluida atención de las peticiones que la ciudadanía dirige a la Titular del Poder del Ejecutivo Estatal.
- Recibir y analizar todo documento que le sea asignado folio para su resguardo como peticiones, oficios, seguimientos, felicitaciones, quejas y sugerencias.
- Mantener el resguardo físico y electrónico de los documentos pertenecientes a las solicitudes, oficios, seguimientos, felicitaciones, quejas y sugerencias de la ciudadanía.
- Custodiar de acuerdo con los lineamientos establecidos para ello, el archivo documental (físico y electrónico) propio de la Dirección General de Seguimiento y Vinculación Interinstitucional.
- Mantener actualizados los registros del seguimiento a las peticiones y respuestas tanto de la ciudadanía como de las Dependencias y Entidades hasta su conclusión.
- Distribuir las tareas a realizar por el personal a su cargo con la finalidad de cumplir con las metas establecidas, generando reportes de resultados en tiempo y forma.
- Atender a la ciudadanía que solicite seguimiento sobre su petición, ya sea vía telefónica, por correo electrónico, en redes sociales, o presencialmente.
- Mantener actualizada la información en el Sistema Automatizado para Registro de Acciones respecto al seguimiento y conclusión de las peticiones.
- Establecer y mantener una comunicación directa y efectiva con los enlaces oficiales de las dependencias y entidades, para la gestión y conclusión de las peticiones canalizadas.

- Generar reporte del estatus sobre el seguimiento de las peticiones canalizadas a las dependencias, entidades y organismos.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

### **03.07.02 - Dirección General de Cooperación Social**

#### **Objetivo:**

Dar atención y asesoría necesaria a todos los ciudadanos y ciudadanas que se comuniquen a través de Call Center y Chat Sonora en línea en el Portal del Gobierno del Estado, asimismo contar con un sistema eficiente y eficaz en cuanto a la atención y respuesta para beneficio de la ciudadanía sonorense.

#### **Funciones:**

- Coordinar en conjunto con la Dirección General de Seguimiento y Vinculación Interinstitucional, la debida atención y distribución interna de las peticiones que se atiendan vía telefónica y a través del Chat Sonora.
- Dar seguimiento puntual a las solicitudes que sean dirigidas al Titular del Ejecutivo Estatal, vía telefónica o electrónica por Chat Sonora, así como contactarse para informar a los ciudadanos del estatus que guarda dicha solicitud.
- Distribuir las tareas a realizar al personal a su cargo con la finalidad de cumplir con las metas establecidas.
- Realizar informes periódicos de trámites, servicios, atención telefónica y Chat Sonora que se requiera para el óptimo e impecable seguimiento de cada asunto.
- Formular los reportes de productividad de manera periódica, según lo solicite el Titular de la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana solicite.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



### **03.07.02.01 - Departamento de Call Center y Chat Sonora**

#### **Objetivo:**

Supervisar la recepción de llamadas telefónicas y conversaciones a través de Chat Sonora de las peticiones realizadas al Titular del Poder Ejecutivo Estatal para proporcionar el seguimiento y la atención debida, con la finalidad de consolidar y mantener la cercanía del Titular del Poder Ejecutivo con la ciudadanía

#### **Funciones:**

- Mantener actualizados los registros de las llamadas telefónicas hechas a la ciudadanía para informarle respecto del estado que guarda su solicitud.
- Organizar y verificar la atención a la ciudadanía a través de la herramienta Chat Sonora en la página [www.sonora.gob.mx](http://www.sonora.gob.mx) .
- Distribuir las tareas a realizar por el personal a su cargo con la finalidad de cumplir con las metas establecidas, generando reportes de resultados en tiempo y forma.
- Supervisar el manejo del Sistema Automatizado para Registro de Acciones, así como la herramienta utilizada para el control de llamada.
- Verificar el registro de llamadas recibidas, transferidas internamente, así como las llamadas informativas realizadas a la ciudadanía.
- Coordinar la realización de llamadas para solicitar mayor información a la ciudadanía que realiza peticiones dirigidas al Titular del Poder Ejecutivo Estatal, en apoyo a las demás áreas de la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana que así lo requieran.
- Atender los casos que le sean asignados por su jefe inmediato, dando seguimiento al asunto hasta su conclusión.
- Revisar que se lleve a cabo de manera correcta la captura en el Sistema Automatizado para Registro de Acciones de los chats y llamadas atendidas.
- Elaborar reporte de llamadas recibidas y realizadas.
- Elaborar reporte de chats atendidos.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

### **03.07.03 - Dirección General de Planificación y Control de Apoyos Sociales**

#### **Objetivo:**

Dar atención y asesoría necesaria a todos los ciudadanos y ciudadanas que se comuniquen a través de Call Center y Chat Sonora en línea en el Portal del Gobierno del Estado, asimismo contar con un sistema eficiente y eficaz en cuanto a la atención y respuesta para beneficio de la ciudadanía sonoreNSE.

#### **Funciones:**

- Coordinar en conjunto con la Dirección General de Seguimiento y Vinculación Interinstitucional, la debida atención y distribución interna de las peticiones que se atiendan vía telefónica y a través del Chat Sonora.
- Dar seguimiento puntual a las solicitudes que sean dirigidas al Titular del Ejecutivo Estatal, vía telefónica o electrónica por Chat Sonora, así como contactarse para informar a los ciudadanos del estatus que guarda dicha solicitud.
- Distribuir las tareas a realizar al personal a su cargo con la finalidad de cumplir con las metas establecidas.
- Realizar informes periódicos de trámites, servicios, atención telefónica y Chat Sonora que se requiera para el óptimo e impecable seguimiento de cada asunto.
- Formular los reportes de productividad de manera periódica, según lo solicite el Titular de la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana solicite.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

### **03.07.03.01 - Dirección de Gestión Social**

#### **Objetivo:**

Analizar las solicitudes de la ciudadanía dirigidas al Titular del Poder Ejecutivo Estatal que se reciben dentro de la Dirección General de Planificación y Control de Apoyos Sociales para el proceso correspondiente de atención y entrega de apoyos sociales.

#### **Funciones:**

- Supervisar el correcto funcionamiento de los procesos de evaluación, aprobación y entrega apoyos sociales a la ciudadanía que se encuentra en situación vulnerable y expone su problemática al Titular del Poder Ejecutivo Estatal.
- Establecer procedimientos, gestiones y mecanismos de control para la entrega de donaciones en especie para la atención de solicitudes ciudadanas.
- Verificar los procesos de recepción, clasificación, análisis, captura, seguimiento y conclusión de las solicitudes de apoyo social planteadas por la ciudadanía al Gobernador.
- Analizar las necesidades plasmadas en las solicitudes dirigidas al C. Gobernador con la finalidad de vigilar la correcta entrega de apoyos sociales y entregas en especie a la ciudadanía de escasos recursos.
- Administrar las donaciones otorgadas por las diferentes instancias para el correcto uso, buscando beneficiar a las familias que necesiten de un apoyo social para reducir alguna problemática o necesidad básica.
- Proponer y evaluar los mecanismos de análisis, justificación, aprobación y entrega de apoyos sociales, así como los requisitos para poder ser beneficiario.
- Elaborar y organizar tableros de indicadores respecto a las necesidades básicas de la ciudadanía, considerados para el otorgamiento de apoyos.
- Implementar y organizar el archivo de control documental y evidencias de apoyos otorgados, de acuerdo a las disposiciones establecidas en materia de archivo.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

### **03.07.03.01.01 - Departamento de Apoyos Sociales**

#### **Objetivo:**

Organizar e instrumentar las acciones necesarias para la entrega de apoyos sociales a la ciudadanía que realiza una solicitud dirigida al Titular del Poder Ejecutivo Estatal y sea turnada a la Dirección General de Planificación y Control de Apoyos Sociales, para su atención, valoración y aprobación correspondiente

#### **Funciones:**

- Supervisar la recepción, registro y control de las peticiones del área para su correcta atención, seguimiento y conclusión.
- Verificar que los datos generales de la ciudadanía que realiza solicitudes para apoyos sociales estén completos y correctos, así como la información sobre su petición, mediante la realización de llamada telefónica o vía correo electrónico.
- Llevar a cabo en acuerdo con la Dirección de Gestión Social las entregas de apoyos que se realicen a la ciudadanía, derivado de una previa autorización por parte del Comité Interinstitucional de Evaluación.
- Planear y realizar la visita domiciliaria en los casos que así lo amerite, respecto a las solicitudes de la ciudadanía previamente valoradas, analizadas y aprobadas para su inspección por parte de la Dirección General de Planificación y Control de Apoyos Sociales.
- Implementar y organizar el archivo de control documental y evidencias de apoyos otorgados, de acuerdo a las disposiciones establecidas en materia de archivo.
- Formular reportes de manera periódica para la integración del Informe Trimestral de Resultados, así como informar de la productividad dentro de su departamento.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

# Bibliografía

- Guía para la Elaboración y Actualización de Descripciones de Puestos, de la Subsecretaría de Recursos Humanos del Gobierno del Estado.
- Lineamientos para la elaboración, revisión y trámite de reglamentos interiores, de estructura orgánicas, de manuales de organización y manuales de procedimientos de las dependencias y entidades de la administración pública