



MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO



CÓDIGO: MO-PRE-SP-AT-01

FECHA

DE EMISIÓN: 01/12/2025

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 1 DE 189

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA





MANUAL DE ORGANIZACIÓN

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
<p>Lic. Fátima Guadalupe Canche Suaste</p>  <p>Coordinadora Administrativa</p>	<p>Ing. María Fagni Gallegos Cruz</p>  <p>Directora de Atención Ciudadana</p>	<p>Lic. Patricio de la Peña Ruiz de Chávez</p>  <p>Secretario Particular de la Presidencia Municipal</p> <p>H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ</p> <p>IMDA</p> <p>01 DIC. 2025</p> <p>VALIDADO</p>	<p>Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz</p>  <p>Director(a) General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación</p> 



ÍNDICE

01 Carátula de Autorización

2

02 Índice

3

03 Capítulo I de Generales

4

3.1	Introducción	8
3.2	Antecedentes	9
3.3	Marco Normativo	10
3.4	Atribuciones Institucionales	11
3.5	Objetivo General	12
3.6	Misión	12
3.7	Visión	12
3.8	Principios y Valores Institucionales	13
3.9	Políticas de Operación	14
3.10	Marco Conceptual	15

04 Capítulo II de Organización

17

4.1	Organigrama General	18
4.2	Organigrama Específico	19
4.3	Inventario de Puestos	24
4.4	Descripción de Puestos	26
4.5	Sección de Cambios	189



01 DIC. 2025

VALIDADO



MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO



CÓDIGO: MO-PRE-SP-AT-01

FECHA

DE EMISIÓN: 01/12/2025

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 4 DE 189

CAPÍTULO 1 DE GENERALES





03. CAPÍTULO I DE GENERALES

PORTADA

Anotar el nombre del Municipio de Benito Juárez, el Escudo del Municipio fecha de Elaboración, así como los datos de Identificación del Manual, como son; Nombre de la Dirección de Atención Ciudadana.

CARÁTULA DE AUTORIZACIONES

Hoja en la que se recaban las firmas en el documento, así como las firmas correspondientes de quien:

- Elabora; Servidor Público que el titular de la Dirección de Atención Ciudadana designe como enlace Responsable.
- Revisa; Titulares de las direcciones Generales o Dirección de Área o titulares de las unidades administrativas que dependan directamente del servidor público que autoriza.
- Autoriza; Los titulares de las dependencias y Unidades administrativas que se refieren los artículos 22,23 y 24 del reglamento Orgánico de la Administración Pública Centralizada de Benito Juárez, Quintana Roo.
- Validación; firma correspondiente únicamente al Titular del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación del Municipio de Benito Juárez.

INTRODUCCIÓN

Sección inicial que describe brevemente el contenido del Manual de Organización, expone su utilidad y el propósito general que pretende cumplir a través del mismo.

ANTECEDENTES

Apartado en el que se relata la información del origen y evolución de Dirección de Atención Ciudadana designe como enlace Responsable.

MARCO NORMATIVO

Hace referencia a la normatividad en la cual se sustentan las funciones y actividades que se realizan. Respetando la pirámide Jurídica.

ATRIBUCIONES INSTITUCIONALES

Indican las facultades que le corresponden a la Dirección de Atención Ciudadana, de conformidad a lo señalado en la normativa aplicable. Asimismo, señala las funciones que deben realizar los servidores públicos asignados a la Dirección de Atención Ciudadana.

OBJETIVO

Es el propósito global que desea alcanzar o que persigue la Dirección de Atención Ciudadana para el cumplimiento de las actividades que por su atribución le corresponde.

MISIÓN

Es la razón de ser de la Dirección de Atención Ciudadana, con la cual todos los servidores públicos que laboran para la Institución deberán identificarse para su cumplimiento. Esta descripción debe ser clara, concreta y específica.

VISIÓN

En ella se expone a donde se dirige la Dirección de Atención Ciudadana y como se ve a largo plazo; enunciar el escenario en el que se desea posicionar a la dependencia y/o entidad



01 DIC. 2025

PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

Consiste en un referente ético que consolida y guía el pensamiento, las actitudes, prácticas y formas de actuación de los servidores públicos y colaboradores de la Dirección de Atención Ciudadana. Representando el Conjunto de normas morales que regulan la conducta de los servidores públicos hacia los servicios que prestan a la ciudadanía y en el desarrollo de sus actividades.



03. CAPÍTULO I DE GENERALES

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Son guías generales de acción que definen los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, planes, programas y proyectos previamente definidos por la organización que rigen la actuación de los integrantes de la institución, encaminados a lograr los objetivos y cumplir la misión.

ORGANIGRAMA GENERAL

Representa gráfica de la estructura orgánica general por la Dirección de Atención Ciudadana, debidamente validada por la ley o reglamento que la defina.

ORGANIGRAMA ESPECÍFICO

Es la representación gráfica de la estructura orgánica de un área en particular, que permite observar las líneas de autoridad y responsabilidad e identifica los canales de comunicación para el buen funcionamiento de la Dirección de Atención Ciudadana.

MARCO CONCEPTUAL

Son conceptos que se utilizan dentro del documento, con su descripción específica para ampliar la definición correspondiente que permita al lector una mejor comprensión del manual.

INVENTARIO DE PUESTO

Relaciona el nombre del puesto y de las personas que ocupan el puesto.

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Definiciones propias del puesto, dentro de los cuales se encuentran las funciones genéricas y específicas, acorde al catálogo de puestos aprobado e incluyendo los criterios determinados en los lineamientos y disposiciones en materia de transparencia.

SECCIÓN DE CAMBIOS

Se especifica el número de versión de acuerdo a las modificaciones validadas del documento, así como las razones de los cambios y sus fechas.

LENGUAJE INCLUYENTE CON PERSPECTIVA DE GÉNERO.

En la Dirección de Atención Ciudadana nos apegamos a la igualdad social, reforzamos el respeto de género y la NO violencia contra las mujeres.

Por ello, exhortamos para que la información contenida en este manual, sea plasmada a través del LENGUAJE INCLUYENTE, por lo mismo evitamos usar expresiones sutiles sexistas para prescindir de patrones de comportamiento y estereotipos de género.

ESTE DOCUMENTO DEBERÁ SER CONOCIDO POR TODO EL PERSONAL QUE LABORA EN LA DEPENDENCIA, UNIDAD ADMINISTRATIVA O ENTIDAD MUNICIPAL, CON LA FINALIDAD DE QUE SE IDENTIFIQUEN LOS PROCEDIMIENTOS QUE AQUÍ SE LLEVAN A CABO; PERO, SOBRE TODO, LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES QUE TIENEN CADA UNO DE LOS INVOLUCRADOS EN LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE MENCIONAN.



01 DIC. 2025

VALIDADO



3.1 INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, es un instrumento técnico-administrativo que tiene como finalidad establecer de manera clara y ordenada la estructura orgánica, las funciones generales y específicas, así como las relaciones jerárquicas y de coordinación entre las unidades que conforman esta Dirección.

El contenido del manual está integrado por antecedentes, marco jurídico, misión, visión, objetivos, organigrama, estructura funcional, descripción de puestos y funciones específicas de cada área que forma parte de la Dirección de Atención Ciudadana. Asimismo, que permiten una mejor organización interna y una adecuada distribución de responsabilidades.

Es importante referir que este Manual no solamente permite conocer las funciones que debe realizar el personal adscrito a la Dirección de Atención Ciudadana para cumplir con la encomienda legal otorgada en la reglamentación vigente, sino que, simultáneamente nos ilustra sobre las áreas de oportunidad que se detecten sobre el personal, su competencia y desempeño en las diferentes Unidades Administrativas con la intención de cumplir a satisfacción con los objetivos encomendados o llevar a cabo los ajustes correspondientes de manera preventiva primero y de manera correctiva si fuese necesario; la competencia y desempeño del personal con base al perfil ideal del puesto, además de que permite también planear el desarrollo del personal estableciendo planes de carrera o de escalafón, según sea el caso.

En ese tenor, la importancia de este Manual cobra relevancia ya que no solo optimiza las funciones del personar ya existente, sino que determina si las omisiones que se efectúan en la labor de supervisión y fiscalización son causa imputable al factor de falta de personal, que para efectos de organización administrativa implica la solicitud de recursos humanos necesarios para el cumplimiento de los objetivos encomendados o la reubicación de los puestos de acuerdo a su nivel de competencia para que sea más eficiente y se desarrolle más libremente, además de garantizar el obvio cumplimiento a los criterios de eficiencia, eficacia, productividad, ahorro y transparencia.

MARÍA FANNY GALLEGOS CRUZ
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA

01 DIC. 2023
H. AYUNTAMIENTO
DE BENITO JUÁREZ
VALIDADO
DIRECCIÓN DE
ATENCIÓN
CIUDADANA



3.2 ANTECEDENTES

Con base en la publicación contenida en el Periódico Oficial del Estado, de fecha 30 de junio de 1994, que a la letra establece:

“Considerando que entre las facultades que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos otorga a los Ayuntamientos, se encuentra la de expedir los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de su respectiva jurisdicción; también le otorga la facultad de expedir los reglamentos de organización interna y aquellos que coadyuven al buen desarrollo de la Administración Municipal, se crea el Reglamento de la Administración Pública Municipal de Benito Juárez, Quintana Roo”,

Dicho ordenamiento, en su Capítulo II, artículo 15, señala que el Presidente Municipal podrá contar con las unidades administrativas necesarias para el apoyo directo de sus funciones en materia de atención de audiencia, prensa y comunicación social, turismo y relaciones públicas, asesoría jurídica, organización y métodos, prevención de desastres por causas naturales, entre otras que resulten necesarias para el cumplimiento de sus atribuciones.

En este marco normativo, la Dirección de Control y Gestión Social inicia sus funciones durante el trienio 1999–2002, con el propósito de coadyuvar en la atención ciudadana y dar respuesta a las necesidades sociales emergentes.

Posteriormente, en el trienio 2005–2008, esta dirección comienza a consolidar su papel como instancia encargada de gestionar recursos de forma útil, eficiente, transparente y con vocación de servicio, para atender con oportunidad las demandas de la ciudadanía benitojuarense.

El 7 de noviembre de 2016, el Honorable Ayuntamiento aprueba, en sus términos, el dictamen de las Comisiones Unidas de Reglamentación y Mejora Regulatoria, y de Gobierno y Régimen Interior, mediante el cual se expide el Reglamento Interior de la Oficina de la Presidencia Municipal de Benito Juárez, Quintana Roo. En su artículo 14, se establece:

“Para el auxilio en el debido cumplimiento de la función a su cargo y el ejercicio de sus atribuciones y facultades, la Secretaría Particular contará, para su apoyo directo, con la estructura orgánica siguiente: Fracción V.- Dirección de Gestión Social”.

01 DIC. 2025

VALIDADO



3.2 ANTECEDENTES

En atención a la evolución de las necesidades sociales y con el objetivo de optimizar los mecanismos de atención ciudadana, durante la Séptima Sesión Ordinaria del 17 de diciembre de 2024, el Honorable Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, 2024–2027, aprueba por unanimidad, como asunto de urgente y obvia resolución, la reforma y adición de diversas disposiciones del Reglamento Interior de la Oficina de la Presidencia Municipal.

Dicha reforma contempla una reestructuración, derogando la Dirección de Gestión Social y crear la Dirección de Atención Ciudadana, asignándole funciones específicas que permiten construir una estructura orgánica más ágil, eficiente y acorde con las crecientes expectativas de la población. Esta nueva dirección se consolida como un órgano fundamental para fortalecer el vínculo entre gobierno y sociedad, al dotarla de competencias claras y un rol protagónico en la atención, canalización y gestión de las demandas sociales de las y los benitojuarenses.



3.3 MARCO NORMATIVO

NÚM.	NOMBRE DE LA NORMATIVIDAD / DOCUMENTO	ÚLTIMA FECHA DE PUBLICACIÓN
1.	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicano. Artículo 115	15/04/2025 Publicada en el Diario Oficial de la Federación
2.	Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo. Artículos 10, 126, 127, 133 y 145.	08/05/2025 Publicada en el Periódico Oficial de Estado
3.	Ley de los Municipios del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo. Artículo 66 fracción V Inciso A-G.	20/03/2025 Publicada en el Periódico Oficial de Estado
4.	Ley de Asistencia Social para el Estado de Quintana Roo. Artículos 2 fracciones II, III, y VI; 4 y 7.	17/11/2015 Publicada en el Periódico Oficial de Estado
5.	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Quintana Roo. Artículo 3 fracciones VIII, IX, XIV, y XVII.	09/10/2024 Publicada en el Periódico Oficial de Estado
6.	Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Quintana Roo. Artículo 3.	16/01/2018 Publicada en el Periódico Oficial de Estado
7.	Bando de Gobierno y Policía del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo. Artículo 129.	03/04/2023 Publicada en el Periódico Oficial de Estado
8.	Reglamento Interior de la Oficina de la Presidencia Municipal de Benito Juárez, Quintana Roo. Artículos 13 Fracción VII y 14.	27/07/2025 Publicada en el Periódico Oficial de Estado
9.	Reglamento Orgánico De la Administración Pública Centralizada del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo. Título Primero, Capítulo Único, Artículos del 1 al 23.	02/01/2024 Publicada en el Periódico Oficial de Estado
10.	Reglamento Municipal de Transparencia y Acceso a la Información a la Información Pública para el Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo. Artículo 3 Fracciones VII, VIII, XII, XIII y XVII	25/02/2021 Publicada en el Periódico Oficial de Estado
11.	Reglamento de Protección de Datos Personales de Sujetos Obligados para el Estado de Quintana Roo. Artículo 3	02/02/2022 Publicada en el Periódico Oficial de Estado
12.	Lineamiento para Ejercer y Comprobar el Otorgamiento de Apoyos Sociales; Así como de la Recepción y Entrega de Aportaciones en Especie para Personas de Escasos	DIC. 21/03/2025 Publicada en la Gaceta Oficial del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.

VALIDADO



3.3 MARCO NORMATIVO

	Recursos Económicos, sean Residentes o Visitantes del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, a través de la Dirección de Atención Ciudadana adscrita a la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal de Benito Juárez, Quintana Roo.	
--	--	--



3.4 ATRIBUCIONES INSTITUCIONALES

Artículo 13.- Corresponde a la Secretaría Particular las siguientes funciones y responsabilidades:

I al VI. -...

VII.- Atender las quejas y peticiones ciudadanas, así como las principales demandas y necesidades de la población presentadas mediante diversos canales de comunicación, ya sea de manera personal, escrita y el seguimiento correspondiente, estas serán gestionadas de manera integral por la Dirección de Atención Ciudadana, conforme lo siguiente:

- a) Dar respuesta pronta y oportuna a todos los sectores sociales del Municipio, orientado a la ciudadanía respecto a la resolución de sus demandas y necesidades;
- b) Buscar, gestionar, dar seguimiento y fungir como enlace con los diferentes niveles de gobierno Federal, Estatal y Municipal, así como con instituciones de los sectores público, privado o social, con el objetivo de asegurar la obtención de apoyos, programas y beneficios sociales que impulsan el bienestar de la población;
- c) Analizar las peticiones para otorgar los apoyos que se requieran a través de la Dirección de Atención Ciudadana;
- d) Verificar que se cumplan en tiempo y forma los apoyos sociales solicitados a la Presidencia Municipal;
- e) Brindar asistencia social y apoyo a la Presidencia Municipal a fin de recibir y dar seguimiento a las solicitudes ciudadanas que son recepcionadas durante guras de trabajo y audiencias;
- f) Proporcionar a la ciudadanía información pronta, oportuna, correcta y adecuada con relación a los trámites y servicios de las dependencias;
- g) Uso, manejo, gestión y supervisión de sistema informático de seguimiento de solicitudes ciudadana;
- h) Gestionar y recibir donativos en especie que posteriormente se otorgaran a personas de escasos recursos económicos;
- i) Las demás funciones inherentes a su área y las que, en su caso, le asigne la Presidencia Municipal.

Artículo 14.- Corresponde a la Dirección de Atención Para el auxilio en el debido cumplimiento de la función a su cargo y el ejercicio de sus atribuciones y facultades, la Secretaría Particular, contará para su apoyo directo con la estructura organizacional siguiente: Ciudadana las siguientes atribuciones:

I al IV.- ...

01 DIC. 2025

V.- Dirección de Atención Ciudadana.

VALIDADO



3.5 OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la vinculación entre la ciudadanía y el gobierno municipal mediante una atención eficiente, incluyente, digitalizada y con enfoque de derechos humanos, que permita atender y canalizar de manera oportuna las solicitudes, gestiones, quejas y propuestas ciudadanas, fomentando la transparencia, la rendición de cuentas y el desarrollo sostenible en el Municipio de Benito Juárez.

3.6 MISIÓN

Mejorar la calidad de vida de la población del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo a través de un gobierno municipal comprometido, eficaz, sensible, inclusivo e incluyente que otorgue apoyos y servicios públicos de calidad, siendo promotor de la participación ciudadana para la construcción de la Paz así como de un medio ambiente sostenible e implementador de políticas públicas orientadas a la prosperidad compartida y al bienestar social con un Enfoque basado en derechos humanos y a la Perspectiva de Género.

3.7 VISIÓN

Para el 2030, el Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, se posiciona como un destino turístico nacional e internacional que consolida un Modelo Gubernamental abierto, confiable y transparente; impulsor de la Diversificación Económica y la Prosperidad Compartida; promotor de la inclusión y la Justicia Social y respetuoso del medio ambiente y urbanismo sostenible.



3.8 PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

PRINCIPIOS

- Compromiso Institucional.
- Igualdad.
- Eficiencia.

VALORES

- Respeto.
- Libertad
- Pluralismo
- Responsabilidad
- Dignidad
- Ética.
- Honestidad.
- Justicia.
- Compromiso Social.





3.9 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

A. Dirección de Atención Ciudadana:

Horario de atención al público; de lunes a viernes de 9:00 am a 4:00 p.m.

Número de contacto: 998-881-2800 ext 9200.

Correo electrónico: bj.aciudadana@gmail.com

Ubicación; Av, Tulum, Sm 5, Lote 18, Fracción B, Colonia Centro, Código Postal 77500.

B. Coordinación de Gestión Social:

Horario de atención al público; de lunes a viernes de 9:00 am a 4:00 p.m.

Número de contacto: 998-881-2800 ext 9200.

Correo electrónico: bjgestionsocial@gmail.com

Ubicación; Av, Tulum, Sm 5, Lote 18, Fracción B, Colonia Centro, Código Postal 77500.

C. Coordinación de Vinculación y Seguimiento Interinstitucional:

Horario de atención al público; de lunes a viernes de 9:00 am a 4:00 p.m.

Número de contacto: 998-881-2800 ext 9200.

Correo electrónico: S/D

Ubicación; Av, Tulum, Sm 5, Lote 18, Fracción B, Colonia Centro, Código Postal 77500.

D. Coordinación de Reporte Ciudadano y Chatbot:

Horario de atención al público; de lunes a viernes de 9:00 am a 4:00 p.m.

Número de contacto: 998-881-2800 ext 9200.

Correo electrónico: S/D

Ubicación; Av, Tulum, Sm 5, Lote 18, Fracción B, Colonia Centro, Código Postal 77500.



3.10 MARCO CONCEPTUAL

**DONATIVO EN
ESPECIE:**

Cosa que se da de forma voluntaria y sin esperar premio ni recompensa alguna, son aquellas que, en lugar de aportar dinero en efectivo, aportan bienes o servicios. Muchas veces se trata de bienes o servicios con que el donante ya cuenta o dejará de utilizar.

**ESTUDIO
SOCIOE-
CONÓMICO:**

Es un documento que nos permite conocer el entorno económico, social, cultural y laboral de una persona; dicho documento se enriquece con información adquirida en la entrevista domiciliaria, investigación y validación de referencias.

GESTIÓN:

Acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa.

**SOLICITUD DE
APOYO:**

Bajo este rubro se utiliza en infinitas ocasiones. Para solicitar una entrevista de trabajo, información sobre un producto o servicio, apoyo sobre alimentación, salud, educación etcétera.

**TRABAJO
SOCIAL:**

Acción que busca favorecer el desarrollo de vínculos humanos saludables y fomentar cambios sociales que deriven en un mayor bienestar para las personas.

**CENTRO
DIGITAL DE
ATENCIÓN
CIUDADANA:**

Sistema tecnológico integral diseñado para recibir, canalizar, dar seguimiento y resolver las solicitudes, reportes y trámites de la población a través de medios electrónicos. Constituye una herramienta innovadora que concentra diversos canales digitales —como aplicaciones móviles, portal web, chatbot y redes sociales— para facilitar la interacción directa con el Ayuntamiento, garantizando accesibilidad, transparencia, eficiencia y trazabilidad en la gestión de los servicios públicos.





CÓDIGO: MO-PRE-SP-AT-01

FECHA

DE EMISIÓN: 01/12/2025

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 17 DE 189

CAPÍTULO 2 DE ORGANIZACIÓN





MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO



CÓDIGO: MO-PRE-SP-AT-01
FECHA
DE EMISIÓN: 01/12/2025
VERSIÓN: 01
PÁGINA: 18 DE 189

4.1 ORGANIGRAMA GENERAL

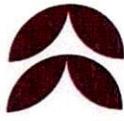


01 DIC. 2025

VALIDADO

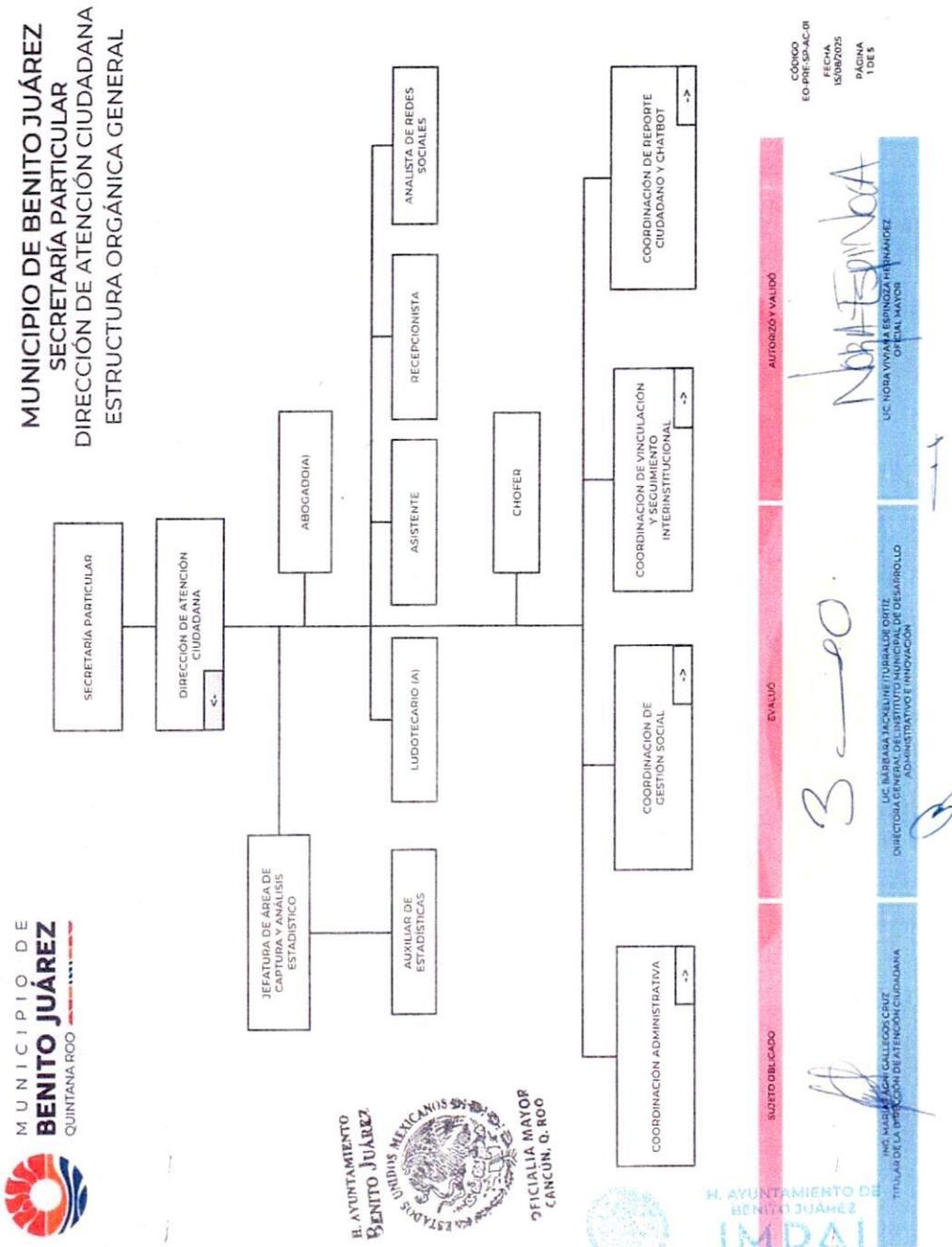


MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO



CÓDIGO: MO-PRE-SP-AT-01
FECHA
DE EMISIÓN: 01/12/2025
VERSIÓN: 01
PÁGINA: 19 DE 189

4.1 ORGANIGRAMA ESPECÍFICO



01 DIC. 2025

MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

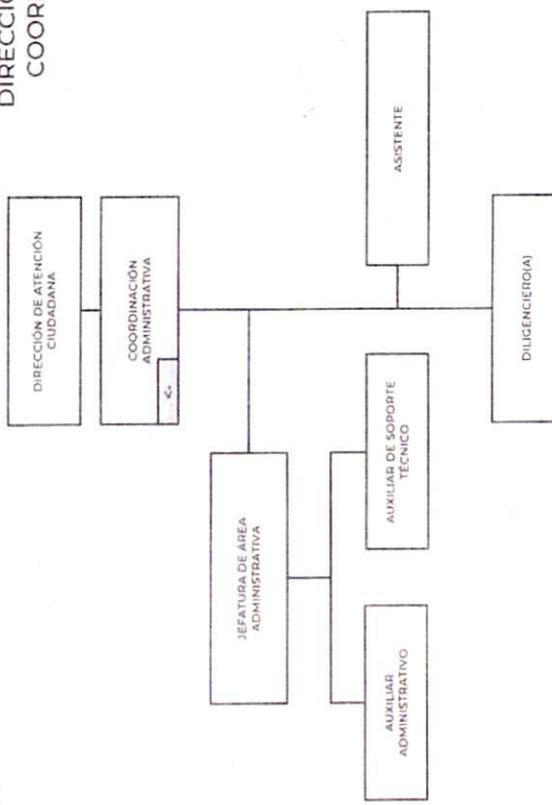


CÓDIGO: MO-PRE-SP-AT-01
FECHA
DE EMISIÓN: 01/12/2025
VERSIÓN: 01
PÁGINA: 20 DE 189

4.2 ORGANIGRAMA ESPECÍFICO



MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ
SECRETARIA PARTICULAR
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA



IMDAI
INSTITUTO MEXICANO DE DESARROLLO LOCAL
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA E INNOVACIÓN

01 DIC. 2025

VALIDADO

CÓDIGO:
KO-PRE-SP-AT-01
FECHA:
15/08/2025
PÁGINA:
2 DE 3





MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

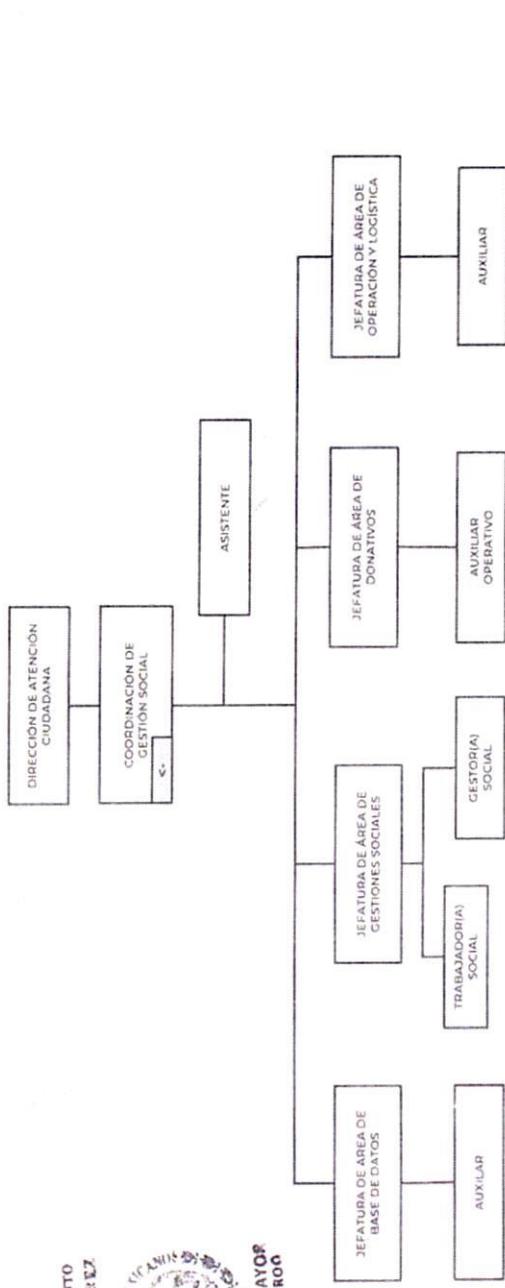


4.2 ORGANIGRAMA ESPECÍFICO



CÓDIGO: MO-PRE-SP-AT-01
FECHA
DE EMISIÓN: 01/12/2025
VERSIÓN: 01
PÁGINA: 2 | DE 189

MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

01 DIC. 2025

CÓDIGO
EO-PRE-SP-AC-01
FECHA
15/08/2023
PÁGINA
3 DE 4

LIC. HORA VIVIANA ESPINOZA HERNANDEZ
OFICIAL MAYOR

LIC. BARRABÁS JACQUELINE ETURRALDE OHTÍZ
DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO
ADMINISTRATIVO, INNOVACIÓN

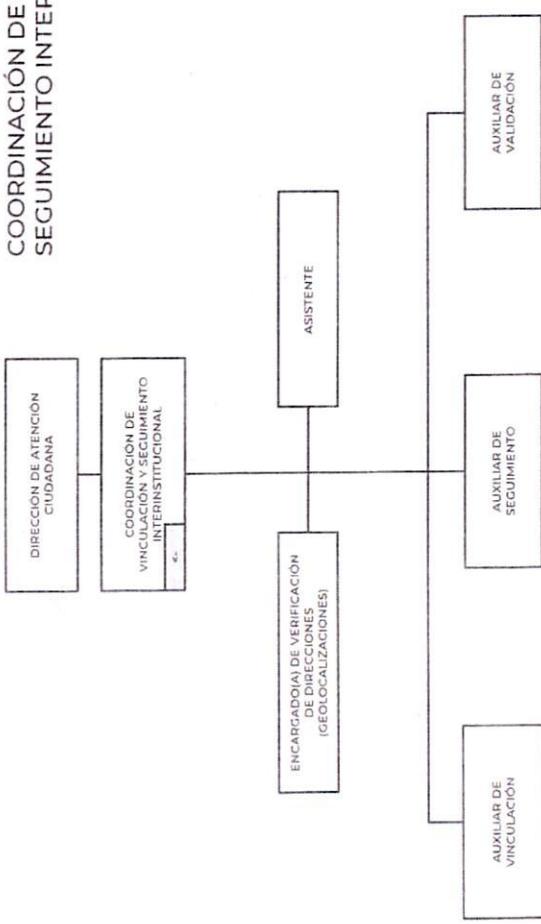
MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO



4.2 ORGANIGRAMA ESPECÍFICO



MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ
SECRETARIA PARTICULAR
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
COORDINACIÓN DE VINCULACIÓN Y
SEGUIMIENTO INTERINSTITUCIONAL



01 DIC. 2025

VALIDADO

CÓDIGO: MO-PRE-SP-AT-01
FECHA
DE EMISIÓN: 01/12/2025
VERSIÓN: 01
PÁGINA: 22 DE 189

CÓDIGO:
FO-PRE-SP-AC-01
FECHA:
15/08/2025
PÁGINA:
4 DE 5

LIC. NORBERTA JUANITA SISINIOZA H. FRÍANDEZ
DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO
ADMINISTRATIVO E INNOVACIÓN

Nora Espinosa

B. -JO.

RECIBIDO EN OFICINA OFICIAL COAHUILA
MÉXICO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO
CON FECHA 01 DE DICIEMBRE DE 2025
ANEXO AL DOCUMENTO

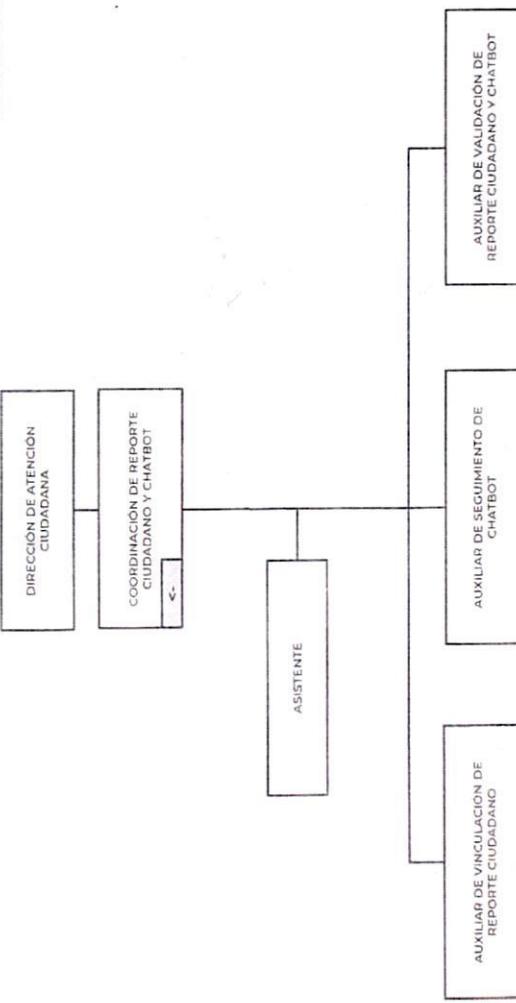


CÓDIGO: MO-PRE-SP-AT-01
FECHA
DE EMISIÓN: 01/12/2025
VERSIÓN: 01
PÁGINA: 23 DE 189

4.2 ORGANIGRAMA ESPECÍFICO



MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ
SECRETARÍA PARTICULAR
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
COORDINACIÓN DE REPORTE CIUDADANO Y
CHATBOT



H. AYUNTAMIENTO
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO
MÉXICO
Oficialía Mayor
CANCÚN, Q. ROO

YUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

01 DIC. 2025

VALIDADO

CÓDIGO:
EO-PRE-SP-AC-01
FECHA:
15/06/2025
PÁGINA:
5 DE 5

LIC. BARBARA JACQUELINE TURRALDE ORTIZ
DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO
ADMINISTRATIVO E INNOVACIÓN

INC. MARÍA PATRICIA GALLEGO CRUZ
TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA



4.3 INVENTARIO DE PUESTOS

NÚM.	PUESTO TITULAR DE LA DEPENDENCIA, UNIDAD ADMINISTRATIVA O ENTIDAD MUNICIPAL.	NO. DE PERSONAS EN EL CARGO
1.	Dirección de Atención Ciudadana	1
2.	Jefatura de Área de Captura y Análisis Estadístico	1
3.	Auxiliar de Estadísticas	V
4.	Abogado (a)	1
5.	Ludotecario (a)	V
6.	Asistente	1
7.	Repcionista	V
8.	Analista de Redes Sociales	V
9.	Chofer	V
10.	Coordinación Administrativa	1
11.	Jefatura de Área Administrativa	1
12.	Auxiliar Administrativo	V
13.	Auxiliar de Soporte Técnico	V
14.	Asistente	1
15.	Diligenciero (a)	V
16.	Coordinación de Gestión Social	1
17.	Asistente	V
18.	Jefatura de Área de Base de Datos	1
19.	Auxiliar	V
20.	Jefatura de Área de Gestiones Sociales	1



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

IMPLAN

01 DIC. 2025

VALIDADO



4.3 INVENTARIO DE PUESTOS

21.	Trabajador (a) Social	1
22.	Gestor (a) Social	4
23.	Jefatura de Área de Donativos	1
24.	Auxiliar Operativo	V
25.	Jefatura de Área de Operación y Logística	1
26.	Auxiliar	1
27.	Coordinación de Vinculación y Seguimiento Interinstitucional	1
28.	Encargado de Verificación de Direcciones (Geolocalizaciones)	1
29.	Asistente	1
30.	Auxiliar de Vinculación	1
31.	Auxiliar de Seguimiento	1
32.	Auxiliar de Validación	1
33.	Coordinación de Reporte Ciudadano y Chatbot	1
34.	Asistente	V
35.	Auxiliar de Vinculación de Reporte Ciudadano	1
36.	Auxiliar de Seguimiento de Chatbot	1
37.	Auxiliar de Validación de Reporte Ciudadano y Chat Bot	1



4.4.1 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO		
4.4.1	NOMBRE DEL PUESTO	Dirección de Atención Ciudadana
	JEFE INMEDIATO	Secretaría Particular de la Presidencia Municipal
SUBORDINADOS DIRECTOS		
NÚMERO DE PERSONAS	NOMBRE DEL PUESTO	
1	Coordinación Administrativa	
1	Coordinación de Gestión Social	
1	Coordinación de Vinculación y Seguimiento Interinstitucional	
1	Coordinación de Reporte Ciudadano y ChatBot	
V	Jefatura de Área de Captura y Análisis Estadístico	
1	Abogado (a)	
V	Ludotecario (a)	
1	Asistente	
1	Recepcionista	
V	Analista de Redes Sociales	
V	Chofer	
SUBORDINADOS INDIRECTOS		
V	Auxiliar de Estadísticas	
1	Jefatura de Área Administrativa	
V	Auxiliar administrativo	
V	Auxiliar de Soporte Técnico	
V	Asistente	
V	Diligenciero (a)	
1	Asistente	





4.4.1 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

1	Jefatura de Área de Base de Datos
V	Auxiliar
1	Jefatura de Área de Gestiones Sociales
1	Trabajador (a) Social
4	Gestor (a) Social
1	Jefatura de Área de Donativos
V	Auxiliar Operativo
1	Jefatura de Área de Operación y Logística
1	Auxiliar
1	Encargado de Verificación de Direcciones (Geolocalizaciones)
1	Asistente
1	Auxiliar de Vinculación
1	Auxiliar de Seguimiento
1	Auxiliar de Validación
1	Asistente
1	Auxiliar de Vinculación de Reporte Ciudadano
1	Auxiliar de Seguimiento de Chatbot
1	Auxiliar de Validación de Reporte Ciudadano y Chatbot
28	TOTAL

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

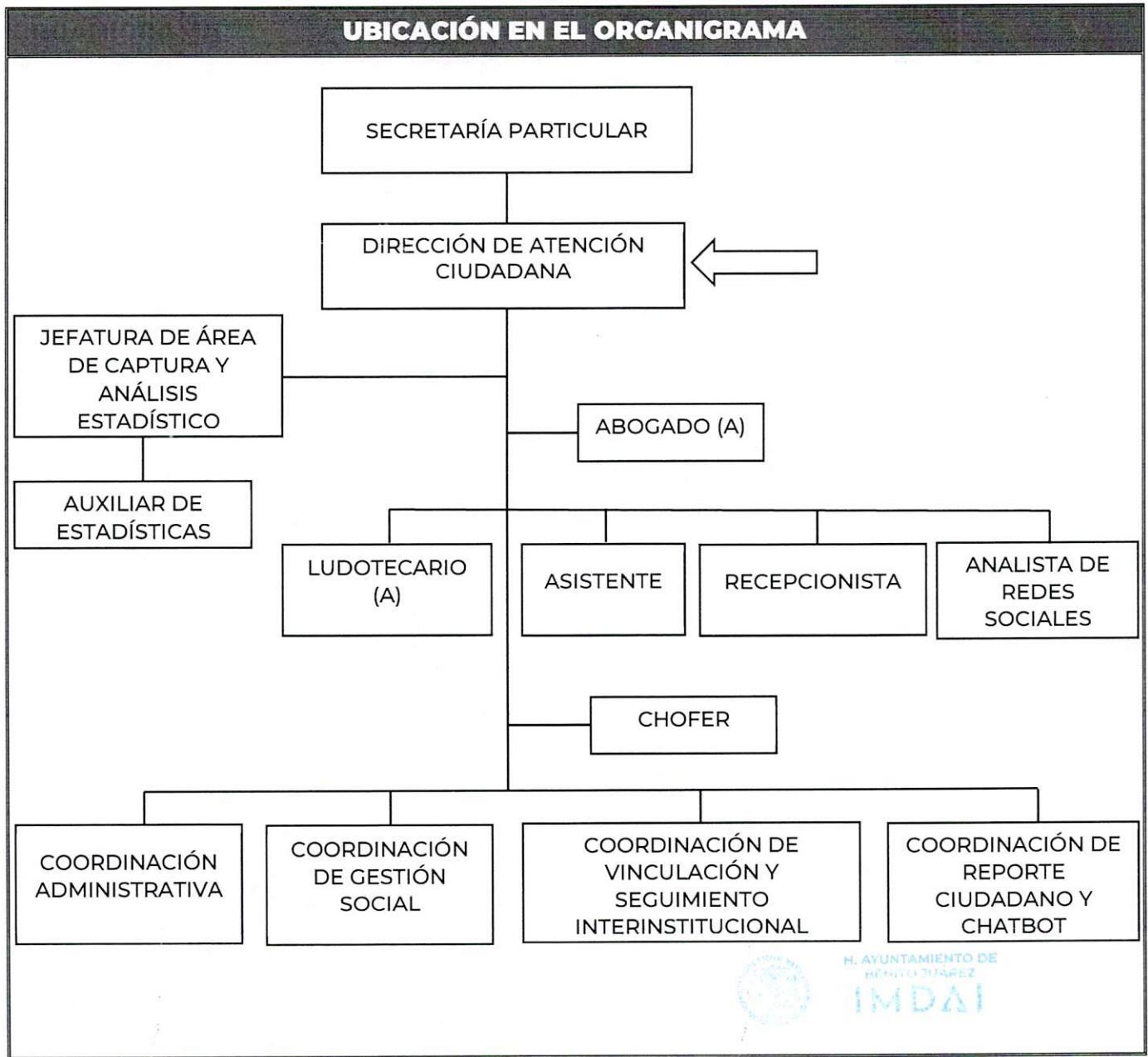
(Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe)

Coordinar, planear y ejecutar acciones institucionales orientadas a brindar atención directa, oportuna y eficiente a las demandas, quejas, sugerencias y necesidades de la ciudadanía, mediante mecanismos accesibles, transparentes y con enfoque de cercanía, con el fin de fortalecer la confianza ciudadana, fomentar la participación social y contribuir al bienestar colectivo en el Municipio.

VALIDADO



4.4.1 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA



01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.1 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE FUNCIONES	
FUNCIONES INSTITUCIONALES	
1	N/A
FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO	
1	Coordinar acciones interinstitucionales para la resolución integral de problemáticas sociales, facilitando la colaboración entre dependencias municipales, estatales y federales, promoviendo una respuesta integral y eficaz.
2	Fomentar una gestión pública transparente, cercana y eficiente, actuando con honestidad, responsabilidad y rendición de cuentas.
3	Brindar atención directa y cercana a la ciudadanía, mediante la operación de ventanillas, jornadas de atención ciudadana, plataformas digitales y giras de la Presidencia Municipal, en colonias, regiones y/o comunidades del municipio.
4	Recibir, registrar, canalizar y dar seguimiento a peticiones, quejas, sugerencias y solicitudes ciudadanas, garantizando un trato respetuoso, accesible y oportuno que faciliten la interacción y participación de la ciudadanía, incluyendo a personas con discapacidad, sin importar su género, edad o condición socioeconómica.
5	Promover una cultura de servicio público con enfoque humano, inclusivo y sensible, capacitando constantemente al personal de atención ciudadana en temas de trato digno, no discriminación y resolución de conflictos.
6	Mantener las relaciones interinstitucionales de la Presidencia Municipal con las dependencias y entidades de la administración pública municipal y en general, con otras instituciones de los sectores público, privado y social.
7	Actuar como enlace directo entre la Presidencia Municipal y la ciudadanía, asegurando una atención respetuosa, pronta y personalizada ante situaciones sensibles o de alto impacto.
8	Difundir el uso del chatbot entre la ciudadanía, a través de campañas de promoción, redes sociales y otros medios de comunicación institucionales.
9	Brindar asistencia y apoyo a la Presidencia Municipal en giras de trabajo, agenda pública y privada.
10	Supervisar el funcionamiento operativo de las Coordinaciones y Unidades Administrativas a su cargo, incluyendo reportes digitales, atención en ventanilla, Chatbot, redes sociales, entre otros.

VALIDADO



4.4.1 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

11	Dar respuesta pronta y oportuna a los grupos vulnerables del Municipio, orientando a la ciudadanía respecto a la resolución de sus demandas.
12	Gestionar a través de la Coordinación de Gestión Social los apoyos sociales para la ciudadanía que así lo solicite.
13	Supervisar que se cumpla en tiempo y forma la entrega de los apoyos sociales.
14	Resolver los asuntos que expresamente le encomienda la Presidencia Municipal.
15	Recibir las peticiones dirigidas a la Presidencia Municipal y asegurar su debida atención a través de las dependencias del H. Ayuntamiento.
16	Promover convenios de colaboración y alianzas estratégicas con instituciones de los sectores público, privado y social, para adquirir los insumos que se entregan como apoyos sociales.
17	Administrar y supervisar el funcionamiento de plataformas digitales de atención ciudadana (portales web, chatbot, redes sociales).
18	Asegurar la operatividad continua y la actualización de estas plataformas para facilitar la recepción, canalización y seguimiento de reportes ciudadanos.
19	Diseñar e implementar estrategias de mejora continua en los procesos de seguimiento, atención y resolución de gestiones ciudadanas, incorporando herramientas digitales y nuevas metodologías.
20	Proponer el uso de plataformas tecnológicas y sistemas de gestión que permitan automatizar procesos, reducir tiempos de atención y mejorar la trazabilidad de las solicitudes ciudadanas.
21	Capacitar al personal operativo en temas de innovación administrativa, gestión ciudadana y trato digno, fomentando una cultura de servicio y mejora continua.
22	Fomentar la participación ciudadana digital, proponiendo canales alternativos de contacto y seguimiento a través de las plataformas digitales.
23	Realizar eventos sociales en beneficio de la ciudadanía benitojuarense, con el fin de mejorar su calidad de vida.
24	Coadyuvar con dependencias federales, estatales, municipales y el sector privado, para la atención de las quejas y peticiones ciudadanas.
25	Las demás funciones inherentes a su puesto o las que en su caso le asigne la Secretaría Particular.

01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.1 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

PERFIL DEL PUESTO							
ESCOLARIDAD:		Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto					
1.	Primaria	-	2.	Secundaria	-	3.	Preparatoria o Técnica
4.	Carrera Profesional no terminada (2 años)	-	5.	Carrera profesional terminada	X	6.	Postgrado
7.	Licenciatura o carreras afines.	Licenciatura en Administración Pública, licenciatura en administración de empresas, derecho o carrera a fin.					
8.	Área de especialidad requerida (Conocimiento Técnico).	Conocimiento en Administración Pública					
9	Conocimiento Específico.	Idioma o Lengua:		Español			
		Manejo de Programas Informáticos:		Paquetería Office.			
		Manejo de Equipo Especializado y/o Herramientas		Equipo de cómputo.			
10.	Experiencia:	2 años en la administración pública municipal.					
Competencias Laborales							
11.	Habilidades	Directivas: <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Trabajo en equipo • Procesos administrativos (Planeación, Organización, Dirección y Control) • Ética • Comunicación • Empatía. 					
		Técnicas: <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de la palabra. 					
		General: <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades lingüísticas. • Habilidades organizacionales. • Habilidades interpersonales. • Resolución de problemas estratégicos. • Gestoría Social. • Relaciones Públicas. 					
12.	Actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> • Dinámica. • Lealtad. • Honestidad. 					

H. AYUNTAMIENTO DE
IMDAI

01 DIC. 2025

VALIDADO



CÓDIGO: MO-PRE-SP-AT-01

FECHA

DE EMISIÓN: 01/12/2025

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 32 DE 189

4.4.1 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

		<ul style="list-style-type: none"> • Actitud positiva • Servicial.
13.	Horario Laboral.	De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm.

RESPONSABILIDAD

1. **Mobiliario y Equipo:**

Es Responsable de dar el uso para el que están destinados, así como, procurar su conservación y oportuno mantenimiento.

2. **Manejo de Información:** Carácter público artículo 03 fracciones VII, IX, XII y XV, información confidencial artículo 137 de la LTAIPQRO00, información reservada artículo 134 de la LTAIPQROO; y Art. 03 fracciones VII, VIII, XII, XIII Y XVII Reglamento Municipal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTAIPMBJQROO).

Alta	<input checked="" type="checkbox"/>	Media	Baja	Nulo
------	-------------------------------------	-------	------	------

3. **Manejo de Presupuesto:** Artículo 93 fracción I Inciso b de la LTAIPQROO.

Alta	<input checked="" type="checkbox"/>	Media	Baja	Nulo
------	-------------------------------------	-------	------	------

AUTORIDAD:

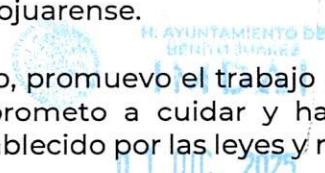
1. Organizar e instruir al personal de la Dirección de Atención Ciudadana en sus funciones propias
2. Autorizar los trámites administrativos correspondientes y la firma de oficios y documentos correspondientes a las funciones inherentes de la Dirección
2. Autorizar la entrega de apoyos y ayudas sociales a la ciudadanía.

INDICADOR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL

1. Gestiones solicitadas y atendidas de manera satisfactoria.
2. Porcentaje de beneficiarios con gestiones y/o canalizaciones

Me comprometo a desempeñar con ética, profesionalismo y responsabilidad las funciones del cargo público que represento, incorporando la perspectiva de género y un enfoque basado en los Derechos Humanos en beneficio de la ciudadanía benitojuarense.

Con mis compañeras, compañeros y el personal a mi cargo, promuevo el trabajo en equipo a partir del respeto y el buen trato. Asimismo, me comprometo a cuidar y hacer un uso responsable de los bienes patrimoniales, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos vigentes.



VALIDADO



4.4.1 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO	JEFE INMEDIATO
FIRMA	FIRMA
Nombre y Cargo: María Fagni Gallegos Cruz Directora de Atención Ciudadana	Nombre y Cargo: Patricio de la Peña Ruiz de Chávez Titular de la Secretaría Particular de la Presidencia Municipal
Fecha: 01/12/2025	Fecha: 01/12/2025



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.2 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA JEFATURA DE ÁREA DE CAPTURA Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO		
4.4.2	NOMBRE DEL PUESTO	Jefatura de Área de Captura y Análisis Estadístico
	JEFE INMEDIATO	Dirección de Atención Ciudadana
SUBORDINADOS DIRECTOS		
NÚMERO DE PERSONAS	NOMBRE DEL PUESTO	
1	Auxiliar de Estadísticas	
SUBORDINADOS INDIRECTOS		
N/A	N/A	
1	TOTAL	

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO (Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe)	
Planear, coordinar y supervisar las actividades de registro, captura, sistematización y análisis estadístico de la información generada en la Dirección de Atención Ciudadana, a fin de garantizar la confiabilidad, veracidad y oportunidad de los datos que permitan la elaboración de reportes, indicadores y diagnósticos para la toma de decisiones institucionales.	





4.4.2 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA JEFATURA DE ÁREA DE CAPTURA Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE FUNCIONES	
FUNCIONES INSTITUCIONALES	
1	N/A
FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO	
1	Diseñar, actualizar y mantener las bases de datos relacionadas con las peticiones y solicitudes ciudadanas de la Dirección de Atención Ciudadana
2	Capturar y sistematizar en las bases de datos institucionales, con la información generada por los diferentes canales de atención ciudadana
3	Supervisar los reportes estadísticos periódicos (diarios, semanales, mensuales, trimestrales o anuales) que reflejen el desempeño, volumen de atención y resultados de la Dirección.
4	Analizar tendencias y patrones de los reportes ciudadanos para identificar temas recurrentes, zonas críticas, necesidades sociales prioritarias y oportunidades de mejora institucional
5	Generar indicadores de gestión y desempeño, que permitan evaluar la eficiencia, eficacia y tiempos de respuesta en la atención ciudadana.
6	Proporcionar insumos estadísticos confiables a las distintas Coordinaciones y Unidades Administrativas de la Dirección para la planeación de acciones y toma de decisiones.
7	Colaborar en la elaboración de informes institucionales dirigidos a la Presidencia Municipal u otras áreas técnicas del Municipio que lo requieran.
8	Coordinarse con el área de Tecnologías de la Información para garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas de captura y el resguardo seguro de los datos.
9	Diseñar y proponer formatos, formularios o herramientas digitales que faciliten la recolección estandarizada y eficiente de datos en campo o en oficina.
10	Coadyuvar en la mejora continua de los procesos de atención mediante el uso estratégico de la información analizada y documentada.
11	Las funciones descritas no son limitativas por lo que podrá desempeñar otras actividades relacionadas con su ámbito de competencia que le sean encomendadas a las necesidades institucionales; y

VALIDADO
01 DIC. 2025



4.4.2 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA JEFATURA DE ÁREA DE CAPTURA Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO

12

Las demás funciones inherentes a su puesto o las que en su caso asigne el o la Titular de la Dirección de Atención Ciudadana.

PERFIL DEL PUESTO							
ESCOLARIDAD:		Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto					
1.	Primaria	-	2.	Secundaria	-	3.	Preparatoria o Técnica
4.	Carrera Profesional no terminada (2 años)	-	5.	Carrera profesional terminada	X	6.	Postgrado
7.	Licenciatura o carreras afines.	Licenciatura en administración pública, licenciatura en estadística, Ingeniería en sistemas o carrera a fin					
8.	Área de especialidad requerida (Conocimiento Técnico).	Administración pública.					
9.	Conocimiento Específico.	Idioma o Lengua:		<ul style="list-style-type: none"> Español. 			
		Manejo de Programas Informáticos:		<ul style="list-style-type: none"> Paquetería office. 			
		Manejo de Equipo Especializado y/o Herramientas		<ul style="list-style-type: none"> Manejo de PC. Manejo de WEB. Manejo de equipo telefónico. 			
10.	Experiencia:	2 años en la Administración Pública Municipal preferentemente					
Competencias Laborales							
11.	Habilidades	Directivas: <ul style="list-style-type: none"> Liderazgo. Analista de información. Solución de conflictos 					
		Técnicas: <ul style="list-style-type: none"> Manejo de Microsoft office 					
		General: <ul style="list-style-type: none"> Buena presentación Organización. 					
12.	Actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> Responsable. Discreto. Ético. Analítico. De servicio. 					
13.	Horario Laboral.	De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm					

H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.2 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA JEFATURA DE ÁREA DE CAPTURA Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO

RESPONSABILIDAD						
1.	Mobiliario y Equipo: Es Responsable de dar el uso para el que están destinados, así como, procurar su conservación y oportuno mantenimiento					
2.	Manejo de Información: ART. 3 FRACCIONES VII, IX, XV, ART.11, ART. 12, 2. ART.13, ART. 18, ART.21 Y ART. 134 DE LA LTAIPQROO.					
	Alta	Media	X	Baja	Nulo	
3.	Manejo de Presupuesto: No aplica.					
4.	Alta	Media		Baja	Nulo	X
AUTORIDAD:						
1.	Autorizar los reportes, indicadores o diagnósticos.					
INDICADOR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL						
1.	Número de reportes, indicadores o diagnósticos realizados.					
Me comprometo a desempeñar con ética, profesionalismo y responsabilidad las funciones del cargo público que represento, incorporando la perspectiva de género y un enfoque basado en los Derechos Humanos en beneficio de la ciudadanía benitojuarense.						
Con mis compañeras, compañeros y el personal a mi cargo, promuevo el trabajo en equipo a partir del respeto y el buen trato. Asimismo, me comprometo a cuidar y hacer un uso responsable de los bienes patrimoniales, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos vigentes.						
SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO	JEFE INMEDIATO					
FIRMA	FIRMA					
Nombre y Cargo: Vacante Jefa de Área de Captura y Análisis Estadístico	Nombre y Cargo: Ing. María Fagni Gallegos Cruz H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ Directora de Atención Ciudadana					
Fecha: 01/12/2025	Fecha: 01/12/2025					

01 DIC. 2025

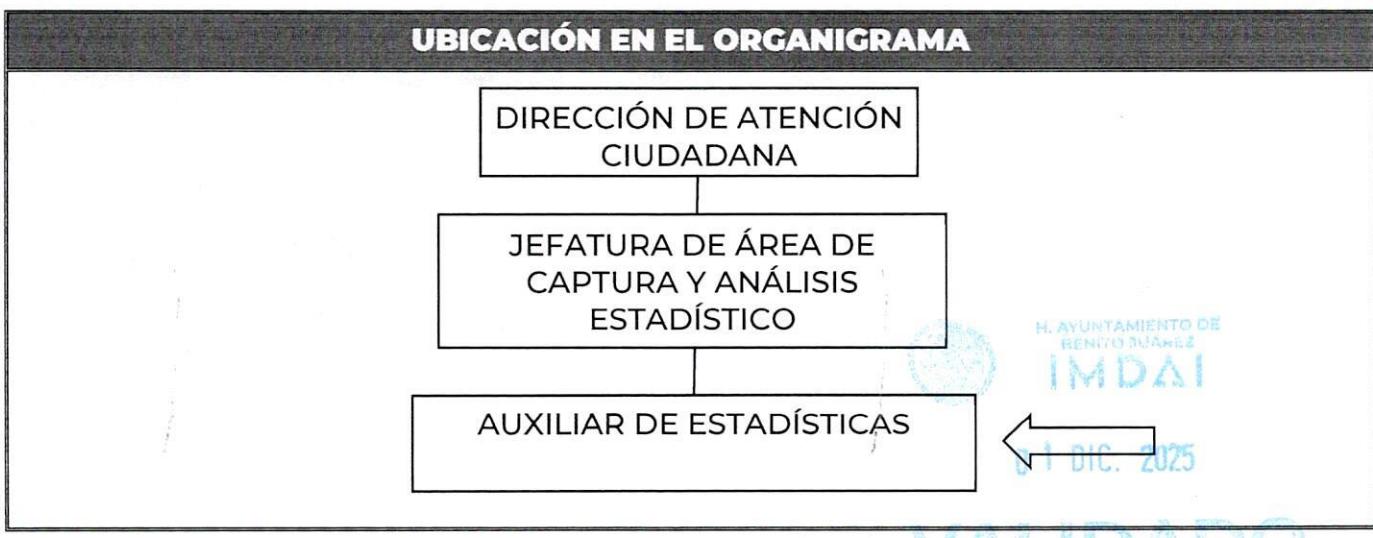
VALIDADO



4.4.3 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA O EL AUXILIAR DE ESTADÍSTICAS.

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO		
4.4.3	NOMBRE DEL PUESTO	Auxiliar de estadísticas
	JEFE INMEDIATO	Jefatura de Área de Captura y Análisis Estadístico
SUBORDINADOS DIRECTOS		
NÚMERO DE PERSONAS	NOMBRE DEL PUESTO	
N/A	N/A	
SUBORDINADOS INDIRECTOS		
N/A	N/A	
0	TOTAL	

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO (Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe)	
Apoyar en la recopilación, captura, verificación y resguardo de la información estadística generada por la Dirección de Atención Ciudadana, contribuyendo al análisis, sistematización y elaboración de reportes que fortalezcan la toma de decisiones, asegurando la veracidad, oportunidad y confidencialidad de los datos procesados.	





4.4.3 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA O EL AUXILIAR DE ESTADÍSTICAS.

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE FUNCIONES	
FUNCIONES INSTITUCIONALES	
1	N/A
FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO	
1	Realizar la captura y registro de datos provenientes de las solicitudes, peticiones y demandas de la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención ciudadana.
2	Verificar que la información recibida esté completa y correctamente estructurada antes de su registro en las bases de datos.
3	Elaborar los reportes estadísticos periódicos (diarios, semanales, mensuales, trimestrales o anuales) que reflejen el desempeño, volumen de atención y resultados de la Dirección.
4	Apoyar en la organización y clasificación de la información estadística, tanto en medios físicos como electrónicos.
5	Colaborar en la elaboración de reportes, cuadros, gráficas y documentos estadísticos bajo la supervisión de su superior jerárquico.
6	Mantener actualizadas las bases de datos y archivos estadísticos digitales.
7	Resguardar y proteger la confidencialidad de la información estadística, conforme a la normatividad vigente.
8	Las funciones descritas no son limitativas por lo que podrá desempeñar otras actividades relacionadas con su ámbito de competencia que le sean encomendadas a las necesidades institucionales; y
9	Las demás funciones inherentes a su puesto o las que en su caso asigne el o la Titular de la Jefatura de Área de Captura y Análisis Estadístico.

PERFIL DEL PUESTO							
ESCOLARIDAD:		Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto					
1.	Primaria	-	2.	Secundaria	-	3.	Preparatoria o Técnica
4.	Carrera Profesional no terminada (2 años)	-	5.	Carrera profesional terminada	-	6.	Postgrado
7.	Licenciatura o carreras afines.	No aplica					

VALIDADO



CÓDIGO: MO-PRE-SP-AT-01

FECHA

DE EMISIÓN: 01/12/2025

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 40 DE 189

4.4.3 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA O EL AUXILIAR DE ESTADÍSTICAS.

8.	Área de especialidad requerida (Conocimiento Técnico).	Conocimiento en administración pública	
9	Conocimiento Específico.	Idioma o Lengua:	<ul style="list-style-type: none"> • Español.
		Manejo de Programas Informáticos:	<ul style="list-style-type: none"> • Paquetería office.
		Manejo de Equipo Especializado y/o Herramientas	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de PC. • Manejo de WEB. • Manejo de equipo telefónico.
10.	Experiencia:	2 años en la Administración Pública Municipal preferentemente.	

Competencias Laborales

11.	Habilidades	Directivas: <ul style="list-style-type: none"> • No aplica Técnicas: <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de Microsoft office General: <ul style="list-style-type: none"> • Buena presentación • Organización.
12.	Actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable. • Discreto. • Ético. • Analítico. • De servicio.
13.	Horario Laboral.	De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm

RESPONSABILIDAD

1.	Mobiliario y Equipo: Es Responsable de dar el uso para el que están destinados, así como, procurar su conservación y oportuno mantenimiento					
2.	Manejo de Información: ART. 3 FRACCIONES VII, IX, XV, ART.J1, ART. 12, 2. ART.13, ART. 18, ART.21 Y ART. 134 DE LA LTAIPQROO.					
	Alta	Media	X	Baja	Nulo	VALIDACION 2020
3.	Manejo de Presupuesto: No aplica.					
4.	Alta	Media	Baja	Nulo		X

AUTORIDAD:

1.	No aplica
----	-----------

INDICADOR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL



4.4.3 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA O EL AUXILIAR DE ESTADÍSTICAS.

1.	Número de reportes, indicadores o diagnósticos realizados
Me comprometo a desempeñar con ética, profesionalismo y responsabilidad las funciones del cargo público que represento, incorporando la perspectiva de género y un enfoque basado en los Derechos Humanos en beneficio de la ciudadanía benitojuarense.	
Con mis compañeras, compañeros y el personal a mi cargo, promuevo el trabajo en equipo a partir del respeto y el buen trato. Asimismo, me comprometo a cuidar y hacer un uso responsable de los bienes patrimoniales, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos vigentes.	
SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO	JEFE INMEDIATO
FIRMA	FIRMA
Nombre y Cargo: Vacante Auxiliar de Estadísticas	Nombre y Cargo: Vacante Jefa de Área de Captura y Análisis Estadístico
Fecha: 01/12/2025	Fecha: 01/12/2025



01 DIC. 2025

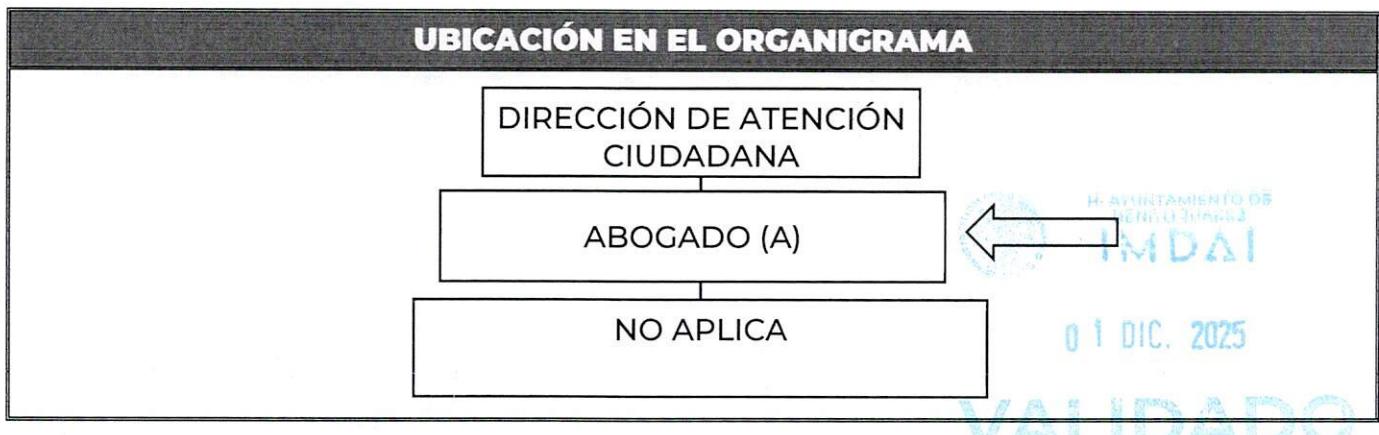
VALIDADO



4.4.4 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA O EL ABOGADO (A)

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO	
4.4.4	NOMBRE DEL PUESTO Abogado (a)
	JEFE INMEDIATO Dirección de Atención Ciudadana
SUBORDINADOS DIRECTOS	
NÚMERO DE PERSONAS	NOMBRE DEL PUESTO
N/A	N/A
SUBORDINADOS INDIRECTOS	
N/A	N/A
0	TOTAL

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO (Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe)	
Proporcionar la asesoría y apoyo jurídico a los asuntos que la Dirección de Atención Ciudadana le encomiende.	



DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE FUNCIONES	
FUNCIONES INSTITUCIONALES	0 N/A



4.4.4 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA O EL ABOGADO (A)

FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO	
1	Brindar asesoría jurídica a la ciudadanía.
2	Previa asignación de la Dirección de Atención Ciudadana, fungir como enlace de mejora regulatoria, transparencia y protección de datos personales en posesión de sujetos obligados y ser la persona encargada de coordinar, articular y vigilar el cumplimiento de la política de mejora regulatoria al interior de la Dirección;
3	Asesorar a la Dirección de Atención Ciudadana en la sustanciación de los procedimientos administrativos que implemente
4	Supervisar el seguimiento a los juicios o procedimientos en los que intervenga o por razón de su encargo la Dirección de Atención Ciudadana o alguna de las áreas que la constituyen.
5	Vigilar el cumplimiento de las leyes, reglamentos, decretos, acuerdos, convenios de colaboración en materia federal y/o estatal y sus anexos, que se celebren con las autoridades Estatales y Federales, y demás disposiciones de carácter general municipal, relacionadas con la competencia de la Dirección.
6	Elaborar los proyectos o documentos de trabajo y, en todo caso, dictaminar acerca del sustento o procedencia jurídica respecto de los acuerdos, convenios, contratos y demás actos jurídicos en que intervenga y signe la Dirección en ejercicio de sus atribuciones;
7	Formular y someter para su aprobación de la Dirección, los instrumentos normativos que regulan los trámites, servicios, acciones o programas de la Dirección, con el objeto de otorgar seguridad jurídica a las personas, dar transparencia y facilitar el cumplimiento regulatorio, previa autorización de la Dirección.
8	Vigilar que los trámites y servicios se encuentren en cumplimiento regulatorio y que cuenten con mecanismos de mejora regulatoria, transparencia, protección de datos personales en posesión de sujetos obligados
9	Formular y someter a la autoridad responsable de la mejora regulatoria municipal, la regulación de los trámites y servicios de la Dirección para su validación, previa autorización;
10	Integración y la elaboración de instrumentos normativos que eficientice las operaciones de los programas o acciones que promueva la Dirección;
11	Promover los procesos de sustanciación sobre los hechos, infracciones u omisiones de responsabilidad administrativa del personal adscrito,



4.4.4 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA O EL ABOGADO (A)

	comisionado o de aquellos en ejercicio de sus facultades, funciones o del actuar, integrando los elementos necesarios y promover los procesos correspondientes ante la autoridad municipal en materia de responsabilidades administrativas.
12	Informar periódicamente de los asuntos de su competencia a la Dirección de Atención Ciudadana
13	Atender las acciones de asesoría y apoyo técnico en lo referente a la normatividad interna, así como externa de índole federal, estatal y municipal y disposiciones legales que tengan que ver con las políticas públicas de bienestar
14	Apoyar en la Elaboración y actualización del Sistema de Control Interno institucional ante la Contraloría Municipal.
15	Las funciones descritas no son limitativas por lo que podrá desempeñar otras actividades relacionadas con su ámbito de competencia que le sean encomendadas a las necesidades institucionales; y
16	Las demás funciones inherentes a su cargo o las que, en su caso, el o la Titular de la Dirección de Atención Ciudadana le designe.

PERFIL DEL PUESTO							
ESCOLARIDAD:		Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto					
1.	Primaria	-	2.	Secundaria	-	3.	Preparatoria o Técnica
4.	Carrera Profesional no terminada (2 años)	-	5.	Carrera profesional terminada	X	6.	Postgrado
7.	Licenciatura o carreras afines.	Licenciatura en Derecho.					
8.	Área de especialidad requerida (Conocimiento Técnico).	2 años en la Administración Pública preferentemente.					
9.	Conocimiento Específico.	Idioma o Lengua:		<ul style="list-style-type: none"> Español. 01 DIC. 2025			
		Manejo de Programas Informáticos:		<ul style="list-style-type: none"> Paquete office. VALIDADO			
		Manejo de Equipo Especializado y/o Herramientas		<ul style="list-style-type: none"> Manejo de PC. Manejo de WEB. Manejo de equipo telefónico. 			



4.4.4 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA O EL ABOGADO (A)

10.	Experiencia:	2 años en la Administración Pública Municipal						
Competencias Laborales								
11.	Habilidades	<p>Directivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Analista de información. • Solución de conflictos <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de Microsoft office <p>General:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buena presentación • Manejo de conflictos • Solución a problemas legales. • Organización. 						
12.	Actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable. • Discreto. • Ético. • Analítico. • De servicio. 						
13.	Horario Laboral.	De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm						
RESPONSABILIDAD								
1.	Mobiliario y Equipo:	Es Responsable de dar el uso para el que están destinados, así como, procurar su conservación y oportuno mantenimiento						
2.	Manejo de Información:	ART.3 FRACCIONES VII, IX, XV, ART.11, ART. 12, 2. ART.13, ART. 18, ART.21 Y ART. 134 DE LA LTAIPQROO.						
	Alta	<input checked="" type="checkbox"/>	Media		Baja		Nulo	
3.	Manejo de Presupuesto:	No aplica.						
4.	Alta		Media		Baja		Nulo	<input checked="" type="checkbox"/>
AUTORIDAD:								
1.	Revisar y autorizar los documentos legales que se elaboran en la Dirección, coordinar todo proceso legal y normativo, así como orientar legalmente a las unidades administrativas.							
INDICADOR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL								
1.	Número de procesos legales realizados.							

01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.4 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA O EL ABOGADO (A)

Me comprometo a desempeñar con ética, profesionalismo y responsabilidad las funciones del cargo público que represento, incorporando la perspectiva de género y un enfoque basado en los Derechos Humanos en beneficio de la ciudadanía benitojuarense.

Con mis compañeras, compañeros y el personal a mi cargo, promuevo el trabajo en equipo a partir del respeto y el buen trato. Asimismo, me comprometo a cuidar y hacer un uso responsable de los bienes patrimoniales, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos vigentes.

SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO	JEFE INMEDIATO
	
FIRMA	FIRMA
Nombre y Cargo: René Alejandro Dzul Trujeque Abogado	Nombre y Cargo: Ing. María Fagni Gallegos Cruz Directora de Atención Ciudadana
Fecha: 01/12/2025	Fecha: 01/12/2025



01 DIC. 2025

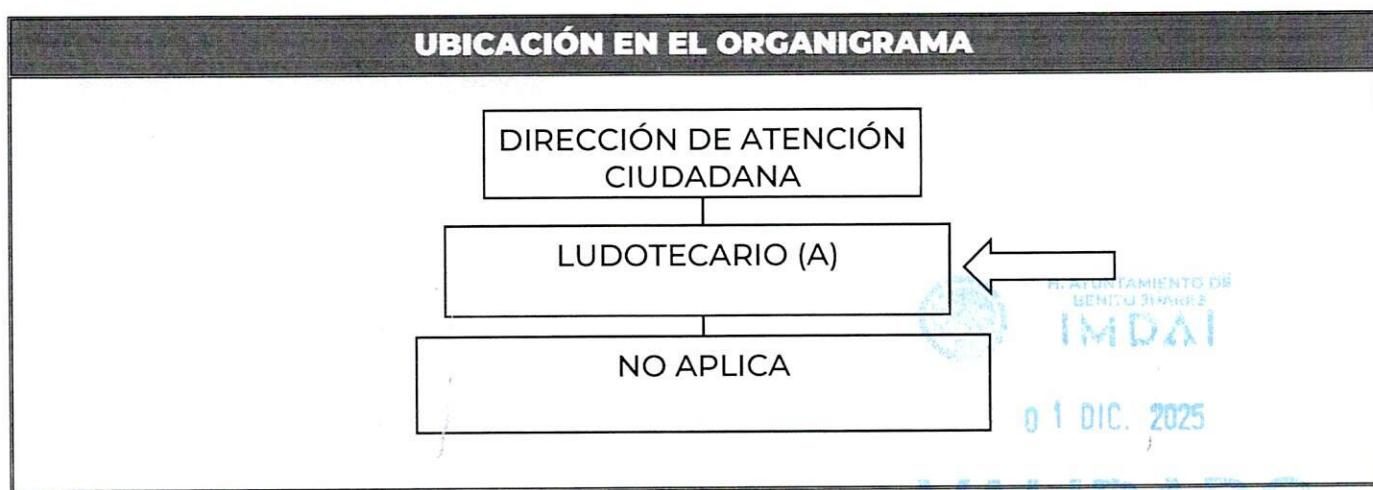
VALIDADO



4.4.5. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL LUDOTECARIO (A).

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO		
4.4.5	NOMBRE DEL PUESTO	Ludotecario (a)
	JEFE INMEDIATO	Dirección de Atención Ciudadana
SUBORDINADOS DIRECTOS		
NÚMERO DE PERSONAS	NOMBRE DEL PUESTO	
N/A	N/A	
SUBORDINADOS INDIRECTOS		
N/A	N/A	
0	TOTAL	

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO (Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe)
Planear, organizar y coordinar actividades lúdicas, recreativas y educativas dirigidas a niñas y niños, fomentando su desarrollo integral en un entorno seguro, incluyente y estimulante, que promueva valores, habilidades sociales, creatividad y aprendizaje a través del juego





4.4.5. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL LUDOTECARIO (A).

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE FUNCIONES	
FUNCIONES INSTITUCIONALES	
1	N/A.
FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO	
1	Ofrecer un espacio seguro y supervisado para niñas, niños o adolescentes mientras sus padres reciben atención en la oficina de la Dirección de Atención Ciudadana.
2	Evitar el acceso de personas no autorizadas, asegurando que los menores solo sean entregados a su padre y/o madre.
3	Verificar que el niño esté en condiciones físicas y emocionales adecuadas para participar (sin fiebre o alguna otra enfermedad viral, etc.).
4	Planificar talleres de juegos de mesa, dinámicas de lectura, manualidades, actividades artísticas y expresivas, cine, cuentacuentos, y actividades temáticas.
5	Adaptar actividades según edades e intereses para fomentar habilidades cognitivas, motrices, sociales y emocionales.
6	Mantener el entorno limpio, ordenado y seguro, con vigilancia adecuada, mobiliario lúdico y materiales adaptados a la edad y posibles necesidades especiales.
7	Inventariar, mantener y reponer el material de juegos, juguetes, libros, dispositivos, equipos multimedia, y asegurar su disponibilidad durante horarios de atención ciudadana.
8	Informar a madres, padres o tutores del desarrollo o comportamiento observado durante la estancia de sus hijos, y atender sus comentarios o sugerencias.
9	Colaborar con otras áreas del Ayuntamiento o servicios sociales para ofrecer atención integral y derivaciones necesarias en caso de alguna detección de violencia.
10	Aplicar normas de higiene y seguridad dentro del espacio (control de acceso, materiales no tóxicos, primeros auxilios básicos).
11	Acompañar y guiar a los niños/as durante el juego, fomentando la participación activa y respetuosa.
12	Promover el desarrollo de habilidades sociales, cognitivas, emocionales y motoras mediante el juego.

VALIDADO



4.4.5. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL LUDOTECARIO (A).

13	Las funciones descritas no son limitativas por lo que podrá desempeñar otras actividades relacionadas con su ámbito de competencia que le sean encomendadas a las necesidades institucionales; y
14	Las demás funciones inherentes a su puesto o las que en su caso asigne el(a) Titular de la Dirección de Atención Ciudadana.

PERFIL DEL PUESTO							
ESCOLARIDAD:		Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto					
1.	Primaria	-	2.	Secundaria	-	3.	Preparatoria o Técnica
4.	Carrera Profesional no terminada (2 años)	-	5.	Carrera profesional terminada	X	6.	Postgrado
7.	Licenciatura o carreras afines.	Psicología o pedagogía.					
8.	Área de especialidad requerida (Conocimiento Técnico).	Planeación de dinámicas recreativas, artísticas, culturales y cooperativas.					
9.	Conocimiento Específico.	Idioma o Lengua:		<ul style="list-style-type: none"> Español. 			
		Manejo de Programas Informáticos:		<ul style="list-style-type: none"> Paquetería office. 			
		Manejo de Equipo Especializado y/o Herramientas		<ul style="list-style-type: none"> Equipo de cómputo. 			
10.	Experiencia:	2 años en la Administración Pública Municipal preferentemente.					
Competencias Laborales							
11.	Habilidades	Directivas: No aplica					
		Técnicas: <ul style="list-style-type: none"> Conocimiento en el desarrollo infantil Planeación y organización de actividades lúdicas. 					
		General: <ul style="list-style-type: none"> Control Ética Comunicación Empatía Trabajo en equipo Calidad de servicio 					
H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ MÉJICO 01 DIC. 2025 VALIDADO							



4.4.5. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL LUDOTECARIO (A).

12.	Actitudes.	<ul style="list-style-type: none">ResponsableDinamismoÉticoProactivo (a)De servicioDiscreción
13.	Horario Laboral.	De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm

RESPONSABILIDAD

1.	Mobiliario y Equipo: Es Responsable de dar el uso para el que están destinados, así como, procurar su conservación y oportuno mantenimiento
2.	Manejo de Información: N/A
	Alta Nula Media Baja Nulo X
3.	Manejo de Presupuesto: No aplica.
4.	Alta Nula Media Baja Nulo X

AUTORIDAD:

1.	N/A
INDICADOR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL	
1.	Atención que se le brindo a los menores que ingresan a la ludoteca por medio de la bitácora de registro.

Me comprometo a desempeñar con ética, profesionalismo y responsabilidad las funciones del cargo público que represento, incorporando la perspectiva de género y un enfoque basado en los Derechos Humanos en beneficio de la ciudadanía benitojuarense.

Con mis compañeras, compañeros y el personal a mi cargo, promuevo el trabajo en equipo a partir del respeto y el buen trato. Asimismo, me comprometo a cuidar y hacer un uso responsable de los bienes patrimoniales, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos vigentes.

01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.5. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL LUDOTECARIO (A).

SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO	JEFE INMEDIATO
	
FIRMA	FIRMA
Nombre y Cargo: Vacante Ludotecario (a)	Nombre y Cargo: María Fagni Gallegos Cruz Directora de Atención Ciudadana
Fecha: 01/12/2025	Fecha: 01/12/2025



01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.6. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL O LA ASISTENTE.

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO		
4.4.6	NOMBRE DEL PUESTO	Asistente
	JEFE INMEDIATO	Dirección de Atención Ciudadana
SUBORDINADOS DIRECTOS		
NÚMERO DE PERSONAS	NOMBRE DEL PUESTO	
N/A	N/A	
SUBORDINADOS INDIRECTOS		
N/A	N/A	
0	TOTAL	

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

(Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe)

Llevar el control de la agenda de eventos y reuniones de la o el Director (a) de Atención Ciudadana, así como dar seguimiento a los asuntos que correspondan.

UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA





4.4.6. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL O LA ASISTENTE.

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE FUNCIONES	
FUNCIONES INSTITUCIONALES	
0	No aplica.
FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO	
1	Dar seguimiento a la correspondencia oficial y particular del o la Directora (a)
2	Enviar la correspondencia del o la Directora (a)
3	Estar pendiente de la coordinación de documentos necesarios para las reuniones o eventos.
4	Agendar reuniones del o la Director (a)
5	Dirigir la operación de la oficina del o la Directora (a)
6	Coordinar los eventos donde se involucre a la o el Director (a)
7	Tener comunicación activa con el personal y los coordinadores de la Dirección, así como con las demás dependencias del Municipio.
8	Agendar reuniones de acuerdo a peticiones o otorgar un buen servicio a la ciudadanía.
9	Las funciones descritas no son limitativas por lo que podrá desempeñar otras actividades relacionadas con su ámbito de competencia que le sean encomendadas a las necesidades institucionales; y
10	Las demás funciones inherentes a su puesto o que en su caso le asigne la o el Director (a).

PERFIL DEL PUESTO	
ESCOLARIDAD:	Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto
1. Primaria	-
2. Secundaria	-
3. Preparatoria o Técnica	X
4. Carrera Profesional no terminada (2 años)	-
5. Carrera profesional terminada	-
6. Postgrado	-
7. Licenciatura o carreras afines.	No aplica.
8. Área de especialidad requerida	Administración Pública.
VALIDADO	



4.4.6. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL O LA ASISTENTE.

	(Conocimiento Técnico).		
9.	Conocimiento Específico.	Idioma o Lengua:	<ul style="list-style-type: none"> • Español. • Inglés preferentemente.
		Manejo de Programas Informáticos:	<ul style="list-style-type: none"> • Paquetería office.
		Manejo de Equipo Especializado y/o Herramientas	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de cómputo.
10.	Experiencia:	2 años en la Administración Pública Municipal preferentemente	

Competencias Laborales

11.	Habilidades	Directivas:
		<ul style="list-style-type: none"> • No aplica
		Técnicas: <ul style="list-style-type: none"> • Informática • Uso de paquetería office
		General: <ul style="list-style-type: none"> • Control. • Ética • Empatía • Trabajo en equipo. • Calidad de servicio.
12.	Actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable. • Dinamismo. • Proactivo (a) • De servicio. • Discreción
13.	Horario Laboral.	De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm

RESPONSABILIDAD

	Mobiliario y Equipo:				
1.	Es Responsable de dar el uso para el que están destinados, así como, procurar su conservación y oportuno mantenimiento				
2.	Manejo de Información: Carácter público artículo 03 fracciones VII, IX, XII y XV, información confidencial artículo 137 de la LTAIPQROO, información reservada artículo 134 de la LTAIPQROO; y Art. 03 fracciones VII, VIII, XII, XIII Y XVII Reglamento Municipal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTAIPMBJQROO).				
	Alta	X	Media	Baja	Nulo
3.	Manejo de Presupuesto: No aplica.				
4.	Alta		Media	Baja	Nulo

VALIDADO



4.4.6. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL O LA ASISTENTE.

AUTORIDAD:	
1.	N/A
INDICADOR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL	
1.	Cumplimiento a los requerimientos de la información solicitada en tiempo y forma a las áreas correspondientes por medio de reportes y oficios atendidos.
Me comprometo a desempeñar con ética, profesionalismo y responsabilidad las funciones del cargo público que represento, incorporando la perspectiva de género y un enfoque basado en los Derechos Humanos en beneficio de la ciudadanía benitojuarense.	
Con mis compañeras, compañeros y el personal a mi cargo, promuevo el trabajo en equipo a partir del respeto y el buen trato. Asimismo, me comprometo a cuidar y hacer un uso responsable de los bienes patrimoniales, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos vigentes.	
SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO	JEFE INMEDIATO
FIRMA	FIRMA
Nombre y Cargo: Elena Guadalupe Aguilar Martínez Asistente	Nombre y Cargo: María Fagni Gallegos Cruz Directora de Atención Ciudadana
Fecha: 01/12/2025	Fecha: 01/12/2025

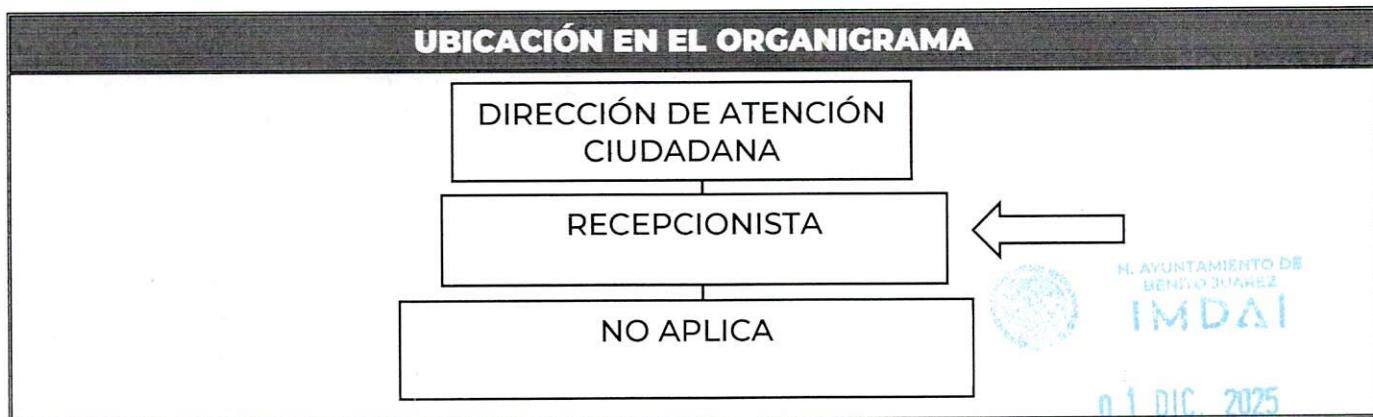




4.4.7 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL O LA RECEPCIONISTA.

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO		
4.4.7	NOMBRE DEL PUESTO	Recepcionista.
	JEFE INMEDIATO	Dirección de Atención Ciudadana
SUBORDINADOS DIRECTOS		
NÚMERO DE PERSONAS	NOMBRE DEL PUESTO	
N/A	No aplica	
SUBORDINADOS INDIRECTOS		
N/A	No aplica	
0	TOTAL	

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO (Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe)	
Brindar atención al personal interno y externo en sus requerimientos de información; mantener el control en la recepción de correspondencia.	



VALIDADO



4.4.7 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL O LA RECEPCIONISTA.

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE FUNCIONES	
FUNCIONES INSTITUCIONALES	
1	No aplica.
FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO	
1	Orientar al público que solicita información.
2	Mantener actualizado el archivo de su área y el directorio telefónico.
3	Atender llamadas de telefónico.
4	Brindar atención ciudadana.
5	Recibir la correspondencia dirigida a la Dirección de Atención Ciudadana y llevar un estricto control de los mismos.
6	Las funciones descritas no son limitativas por lo que podrá desempeñar otras actividades relacionadas con su ámbito de competencia que le sean encomendadas a las necesidades institucionales; y
7	Las demás funciones inherentes a su puesto o las que en su caso asigne la o el Director (a) de Atención Ciudadana.

PERFIL DEL PUESTO							
ESCOLARIDAD:		Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto					
1.	Primaria	-	2.	Secundaria	-	3.	Preparatoria o Técnica <input checked="" type="checkbox"/>
4.	Carrera Profesional no terminada (2 años)	-	5.	Carrera profesional terminada	-	6.	Postgrado <input type="checkbox"/>
7.	Licenciatura o carreras afines.	No aplica.					
8.	Área de especialidad requerida (Conocimiento Técnico).	Administración pública Municipal.					
9.	Conocimiento Específico.	Idioma o Lengua: • Español. • Inglés preferentemente			Manejo de Programas Informáticos: • Paquetería office.		

1 DIC. 2025

IMDAI

VALIDADO



4.4.7 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL O LA RECEPCIONISTA.

		Manejo de Equipo Especializado y/o Herramientas	<ul style="list-style-type: none">• Manejo de PC.• Manejo de equipo telefónico.
--	--	--	--

10. **Experiencia:** 2 años en la Administración Pública Municipal preferentemente.

Competencias Laborales

		<p>Directivas:</p> <ul style="list-style-type: none">• No aplica <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Manejo de Microsoft office.• Manejo de equipo de cómputo.• Manejo de escáner e impresora. <p>General:</p> <ul style="list-style-type: none">• Buena presentación.• Calidad de servicio.• Facilidad de palabra,• Organización• Trabajo en equipo.
11.	Habilidades	<ul style="list-style-type: none">• Responsable.• Dinamismo.• Ético.• Proactivo (a)• De servicio.• Discreción
12.	Actitudes.	
13.	Horario Laboral.	De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm

RESPONSABILIDAD

	Mobiliario y Equipo: 1. Es Responsable de dar el uso para el que están destinados, así como, procurar su conservación y oportuno mantenimiento					
2.	Manejo de Información: Carácter público artículo 03 fracciones VII, IX, XII y XV, información confidencial artículo 137 de la LTAIPQRO00, información reservada artículo 134 de la LTAIPQROO; y Art. 03 fracciones VII, VIII, XII, XIII Y XVII Reglamento Municipal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTAIPMBJQROO).					
	<table border="1"><tr><td>Alta</td><td>Media</td><td>x</td><td>Baja</td><td>Nulo</td></tr></table>	Alta	Media	x	Baja	Nulo
Alta	Media	x	Baja	Nulo		
3.	Manejo de Presupuesto: No aplica.					
4.	<table border="1"><tr><td>Alta</td><td>Media</td><td>Baja</td><td>Nulo</td><td>x</td></tr></table>	Alta	Media	Baja	Nulo	x
Alta	Media	Baja	Nulo	x		

AUTORIDAD:

1. No aplica.

01 DIC. 2025

INDICADOR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL

VALIDADO



CÓDIGO: MO-PRE-SP-AT-01

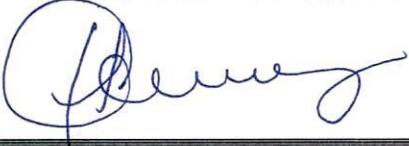
FECHA

DE EMISIÓN: 01/12/2025

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 59 DE 189

4.4.7 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL O LA RECEPCIONISTA.

1.	Bitácora de oficios recibidos.
Me comprometo a desempeñar con ética, profesionalismo y responsabilidad las funciones del cargo público que represento, incorporando la perspectiva de género y un enfoque basado en los Derechos Humanos en beneficio de la ciudadanía benitojuarense.	
Con mis compañeras, compañeros y el personal a mi cargo, promuevo el trabajo en equipo a partir del respeto y el buen trato. Asimismo, me comprometo a cuidar y hacer un uso responsable de los bienes patrimoniales, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos vigentes.	
SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO	JEFE INMEDIATO
	
FIRMA	FIRMA
Nombre y Cargo: Margely Matilde Mena Gamboa Recepcionista	Nombre y Cargo: María Fagni Gallegos Cruz Directora de Atención Ciudadana
Fecha: 01/12/2025	Fecha: 01/12/2025



01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.8 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL ANALISTA DE REDES SOCIALES.

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO		
4.4.8	NOMBRE DEL PUESTO	Analista de Redes Sociales.
	JEFE INMEDIATO	Dirección de Atención Ciudadana
SUBORDINADOS DIRECTOS		
NÚMERO DE PERSONAS	NOMBRE DEL PUESTO	
N/A	No aplica	
SUBORDINADOS INDIRECTOS		
N/A	No aplica	
0	TOTAL	

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO (Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe)	
Diseñar, implementar y gestionar estrategias de comunicación digital a través de las distintas plataformas de redes sociales, con el propósito de fortalecer la presencia institucional, fomentar la interacción con la ciudadanía, promover la transparencia y difundir información relevante de manera oportuna, clara y atractiva, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos y valores de la organización	





CÓDIGO: MO-PRE-SP-AT-01

FECHA

DE EMISIÓN: 01/12/2025

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 61 DE 189

4.4.8 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL ANALISTA DE REDES SOCIALES.

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE FUNCIONES	
FUNCIONES INSTITUCIONALES	
FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO	
1	No aplica.
1	Monitorear en tiempo real las redes sociales oficiales del Municipio para detectar y atender interacciones ciudadanas relacionadas con servicios públicos, reportes, quejas o solicitudes
2	Atender con prontitud y cordialidad los mensajes directos, comentarios y publicaciones ciudadanas, brindando respuestas claras, respetuosas y útiles.
3	Canalizar los reportes ciudadanos recibidos vía redes sociales a las dependencias responsables a través del Centro de Digitalización de Atención Ciudadana.
4	Dar seguimiento al estatus de atención de los reportes enviados y mantener al ciudadano informado sobre avances o resoluciones.
5	Clasificar los reportes recibidos por categoría, tipo de solicitud y dependencia responsable, para su análisis estadístico y sistematización.
6	Detectar temas de alta incidencia, tendencias sociales o problemáticas comunitarias emergentes que se expresen en redes sociales y alertar a las áreas correspondientes.
7	Coordinarse con el equipo de Comunicación Social del Ayuntamiento cuando se trate de crisis, mensajes institucionales o situaciones de alta sensibilidad pública.
8	Respetar los lineamientos de identidad institucional y normativas de uso de redes, garantizando un manejo ético y profesional de la comunicación pública digital.
9	Las funciones descritas no son limitativas por lo que podrá desempeñar otras actividades relacionadas con su ámbito de competencia que le sean encomendadas a las necesidades institucionales; y
10	Las demás funciones inherentes a su puesto o las que en su caso asigne la o el Director (a) de Atención Ciudadana.

VALIDADO
H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ

PERFIL DEL PUESTO	
ESCOLARIDAD:	Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto



4.4.8 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL ANALISTA DE REDES SOCIALES.

1.	Primaria	-	2.	Secundaria	-	3.	Preparatoria o Técnica	-
4.	Carrera Profesional no terminada (2 años)	-	5.	Carrera profesional terminada	X	6.	Postgrado	-
7.	Licenciatura o carreras afines.							
8.	Área de especialidad requerida (Conocimiento Técnico).							
9.	Conocimiento Específico.	Idioma o Lengua:	<ul style="list-style-type: none"> • Español. • Inglés. 					
		Manejo de Programas Informáticos:	<ul style="list-style-type: none"> • Paquetería office y programas informáticos. 					
		Manejo de Equipo Especializado y/o Herramientas	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de PC. • Manejo de equipo telefónico. 					
10.	Experiencia:	2 años en la Administración Pública Municipal preferentemente.						

Competencias Laborales

11.	Habilidades	<p>Directivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No aplica <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de Microsoft office. • Manejo de redes sociales. • Manejo de equipo de cómputo. • Manejo de escáner e impresora. <p>General:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buena presentación. • Calidad de servicio. • Facilidad de palabra, • Organización • Trabajo en equipo.
12.	Actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable. • Dinamismo. • Ético. • Proactivo (a) • De servicio. • Discreción
13.	Horario Laboral.	De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm

RESPONSABILIDAD

H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMSSAI

01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.8 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL ANALISTA DE REDES SOCIALES.

1.	Mobiliario y Equipo: Es Responsable de dar el uso para el que están destinados, así como, procurar su conservación y oportuno mantenimiento
2.	Manejo de Información: Carácter público artículo 03 fracciones VII, IX, XII y XV, información confidencial artículo 137 de la LTAIPQRO00, información reservada artículo 134 de la LTAIPQROO; y Art. 03 fracciones VII, VIII, XII, XIII Y XVII Reglamento Municipal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTAIPMBJQROO).
	Alta <input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/> Nulo <input type="checkbox"/>
3.	Manejo de Presupuesto: No aplica.
4.	Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/> Nulo <input checked="" type="checkbox"/>
AUTORIDAD:	
1.	No aplica.
INDICADOR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL	
1.	Reporte de las solicitudes que se reciben a través de las redes sociales para que sean canalizadas a las áreas correspondientes.
Me comprometo a desempeñar con ética, profesionalismo y responsabilidad las funciones del cargo público que represento, incorporando la perspectiva de género y un enfoque basado en los Derechos Humanos en beneficio de la ciudadanía benitojuarense.	
Con mis compañeras, compañeros y el personal a mi cargo, promuevo el trabajo en equipo a partir del respeto y el buen trato. Asimismo, me comprometo a cuidar y hacer un uso responsable de los bienes patrimoniales, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos vigentes.	
SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO	JEFE INMEDIATO
FIRMA	FIRMA
Nombre y Cargo: Vacante Analista de Redes Sociales	Nombre y Cargo: María Fagni Gallegos Cruz Directora de Atención Ciudadana
Fecha: 01/12/2025	Fecha: 01/12/2025

01 DIC. 2025

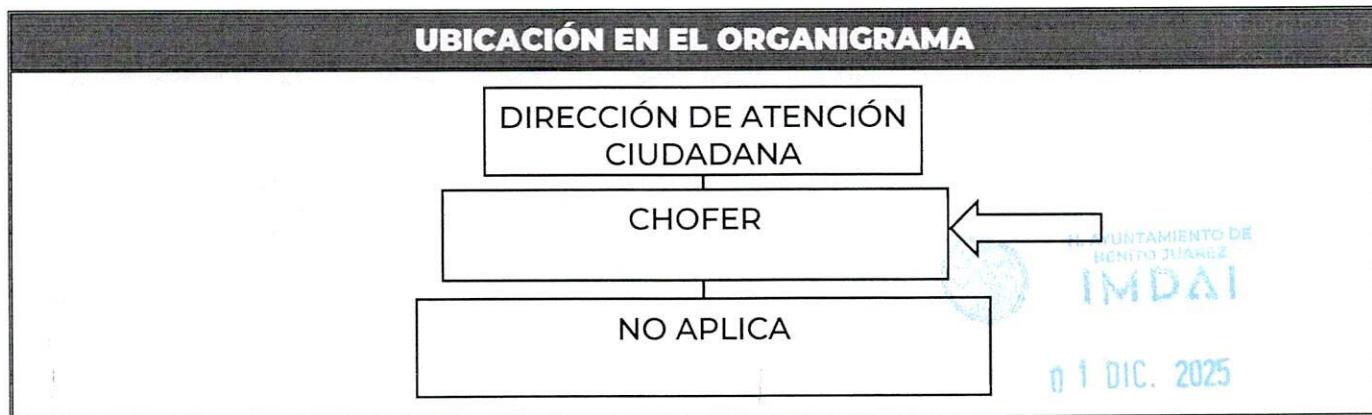
VALIDADO



4.4.9 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CHOFER.

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO		
4.4.9	NOMBRE DEL PUESTO	Chofer
	JEFE INMEDIATO	Dirección de Atención Ciudadana
SUBORDINADOS DIRECTOS		
NÚMERO DE PERSONAS	NOMBRE DEL PUESTO	
N/A	N/A	
SUBORDINADOS INDIRECTOS		
N/A	N/A	
0	TOTAL	

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO (Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe)	
Conducir el vehículo asignado cumpliendo con el Reglamento de tránsito y manual de vehículo velando por la seguridad de su persona y sus acompañantes.	



DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE FUNCIONES	
FUNCIONES INSTITUCIONALES	
0	No aplica



4.4.9 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CHOFER.

FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO

1	Transportar al titular de la Dirección de Atención Ciudadana, en cumplimiento de sus funciones.
2	Efectuar la entrega física domiciliaria de los apoyos gestionados en la Dirección.
3	Mantener el vehículo a su cargo en perfecto estado de aseo, presentación, funcionamiento y conservación.
4	Informar oportunamente a el o la Titular de la Coordinación Administrativa para el mantenimiento y reparación de los vehículos, todo tipo de fallas o daños presentados en el mismo, y en caso de ser necesario realizar algún trámite ante las aseguradoras, deberá adjuntar toda la documentación necesaria.
5	Velar por la seguridad e integridad de su persona y sus acompañantes.
6	Informar oportunamente a él(a) Titular de la Coordinación Administrativa de toda colisión o accidente de tránsito que se presente en cumplimiento de sus funciones.
7	Solicitar oportunamente los combustibles y lubricantes necesarios para correcto funcionamiento de los vehículos.
8	Las funciones descritas no son limitativas por lo que podrá desempeñar otras actividades relacionadas con su ámbito de competencia que le sean encomendadas a las necesidades institucionales; y
9	Las demás funciones inherentes a su puesto o que en su caso le asigne la o el Director (a) de Atención Ciudadana.

PERFIL DEL PUESTO

ESCOLARIDAD:		Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto						
1.	Primaria	-	2.	Secundaria	-	3.	Preparatoria o Técnica	X
4.	Carrera Profesional no terminada (2 años)	-	5.	Carrera profesional terminada	-	6.	Postgrado	-
7.	Licenciatura o carreras afines.		No aplica.					
8.	Área de especialidad requerida		Conocimiento en mecánica en general.					



CÓDIGO: MO-PRE-SP-AT-01

FECHA

DE EMISIÓN: 01/12/2025

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 66 DE 189

4.4.9 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CHOFER.

	(Conocimiento Técnico).		
9.	Conocimiento Específico.	Idioma o Lengua:	<ul style="list-style-type: none"> Español.
		Manejo de Programas Informáticos:	<ul style="list-style-type: none"> No aplica
		Manejo de Equipo Especializado y/o Herramientas	<ul style="list-style-type: none"> Herramientas para mantenimiento automotriz.
10.	Experiencia:	2 años en la Administración Pública Municipal preferentemente.	

Competencias Laborales

11.	Habilidades	Directivas:
		<ul style="list-style-type: none"> No aplica
		Técnicas:
		<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento en mecánica. Herramientas para mantenimiento automotriz.
		General:
		<ul style="list-style-type: none"> Buena presentación. Calidad de servicio.
12.	Actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> Responsable. Dinamismo. Ético. Proactivo (a) De servicio. Discreción
13.	Horario Laboral.	De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm

RESPONSABILIDAD

1.	Mobiliario y Equipo: Es Responsable de dar el uso para el que están destinados, así como, procurar su conservación y oportuno mantenimiento	
2.	Manejo de Información: N/A	
	Alta Media Baja Nulo 2025 X	
3.	Manejo de Presupuesto: No aplica.	

AUTORIDAD:

1.	N/A
----	-----

INDICADOR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL



4.4.9 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CHOFER.

1.	N/A.
Me comprometo a desempeñar con ética, profesionalismo y responsabilidad las funciones del cargo público que represento, incorporando la perspectiva de género y un enfoque basado en los Derechos Humanos en beneficio de la ciudadanía benitojuarense.	
Con mis compañeras, compañeros y el personal a mi cargo, promuevo el trabajo en equipo a partir del respeto y el buen trato. Asimismo, me comprometo a cuidar y hacer un uso responsable de los bienes patrimoniales, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos vigentes.	
SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO	JEFE INMEDIATO
FIRMA	FIRMA
Nombre y Cargo: Vacante Chofer	Nombre y Cargo: María Fagni Gallegos Cruz Directora de Atención Ciudadana
Fecha: 01/12/2025	Fecha: 01/12/2025





4.4.10. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA.

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO		
4.4.10	NOMBRE DEL PUESTO	Coordinación Administrativa
	JEFE INMEDIATO	Dirección de Atención Ciudadana
SUBORDINADOS DIRECTOS		
NÚMERO DE PERSONAS	NOMBRE DEL PUESTO	
1	Jefatura de Área Administrativa	
1	Asistente	
1	Diligenciero	
SUBORDINADOS INDIRECTOS		
1	Auxiliar Administrativo	
1	Auxiliar de Soporte Técnico	
TOTAL		

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO (Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe)
Cumplir con los criterios de racionalidad y transparencia, los lineamientos, políticas, sistemas, programas y procedimientos vinculados con la eficiente administración de la Dirección de Atención Ciudadana.

UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA

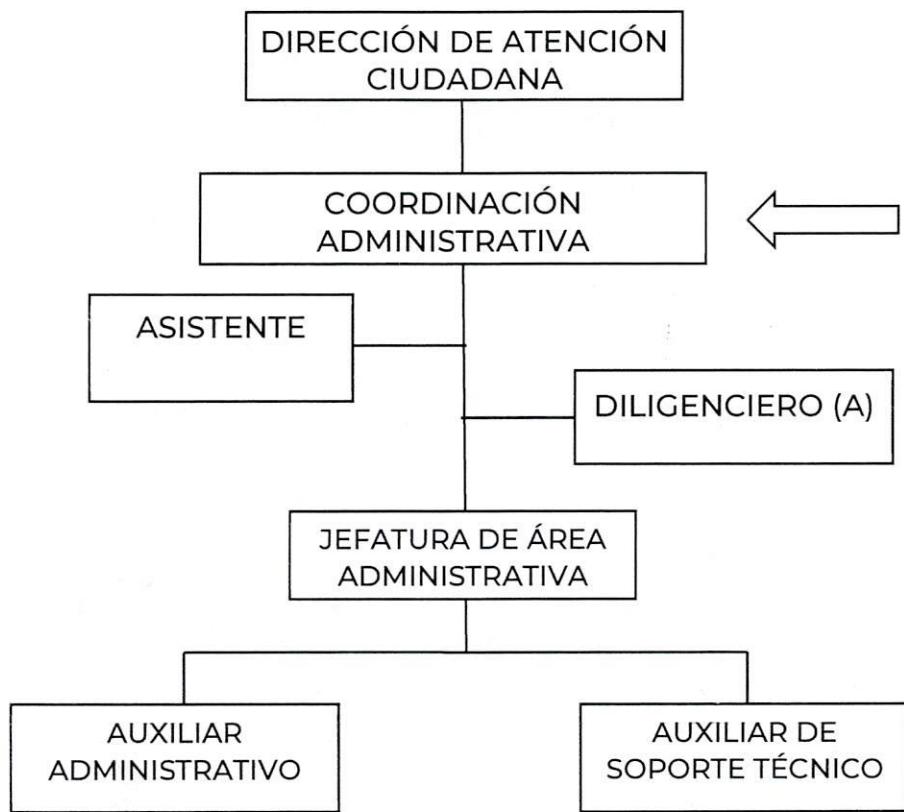


01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.10. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA.





CÓDIGO: MO-PRE-SP-AT-01

FECHA

DE EMISIÓN: 01/12/2025

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 70 DE 189

4.4.10. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA.

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE FUNCIONES	
FUNCIONES INSTITUCIONALES	
FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO	
0	N/A.
1	Controlar y administrar los recursos humanos, materiales y financieros asignados a la Dirección.
2	Proveer a las coordinaciones de la Dirección de Atención Ciudadana los elementos y materiales de trabajo necesarios para el cumplimiento oportuno de sus obligaciones.
3	Realizar la integración de Manuales de Organización y de Procedimientos en apego a las disposiciones jurídicas.
4	Controlar y evaluar el techo financiero, así como el gasto asignado a la Dirección de Atención Ciudadana.
5	Gestionar ante la Dirección de Recursos Materiales, la adquisición de insumos, materiales diversos.
6	Coordinarse con la Dirección de Patrimonio Municipal de la administración pública, con relación a las disposiciones jurídicas establecidas por dicha dependencia en materia patrimonial.
7	Mantener actualizado el resguardo de los bienes muebles e inmuebles, así como el parque vehicular de la Dirección.
8	Elaborar y solicitar las requisiciones de compras.
9	Coadyuvar con el abogado (a) de la Dirección para la elaboración, registro y seguimiento de las sanciones administrativas y económicas que se determine; en caso de una acción mayor se turnará a la Contraloría Municipal y que este proceda sobre el actuar en materia de responsabilidades administrativas en el servicio público del personal adscrito o comisionado de la Dirección de Atención Ciudadana.
10	Coordinar y supervisar el trabajo de la jefatura de área y del personal administrativo bajo su responsabilidad.
11	Fungir como enlace entre la Dirección y las distintas coordinaciones, facilitando la comunicación y el flujo de información.
12	Llevar los registros de los servidores públicos de la Dirección y elaborar todo lo relativo a los nombramientos, cambios de adscripción, asistencias, licencias, altas y bajas, ante la Dirección de Recursos Humanos.
13	Enviar a la Dirección de Recursos Humanos las incidencias del personal.

VALIDADO



CÓDIGO: MO-PRE-SP-AT-01

FECHA

DE EMISIÓN: 01/12/2025

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 71 DE 189

4.4.10. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA.

14	Supervisar que se de cumplimiento a las solicitudes del personal sobre la autorización de días económicos, períodos vacacionales, días de estímulos, o de algún otro procedimiento en materia de recursos humanos.
15	Elaborar y mantener actualizado la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) de la Dirección de Atención Ciudadana.
16	Elaborar los presupuestos anuales de la Dirección de Atención Ciudadana.
17	Elaborar y actualizar el Sistema de Control Interno institucional ante la Contraloría Municipal.
18	Las funciones descritas no son limitativas, por lo que podrá desempeñar otras actividades relacionadas con su ámbito de competencia que le sean encomendadas a las necesidades institucionales; y
19	Las demás funciones inherentes a su puesto o que en su caso le asigne la o el Director(a) de Atención Ciudadana.

PERFIL DEL PUESTO							
ESCOLARIDAD:		Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto					
1.	Primaria	-	2.	Secundaria	-	3.	Preparatoria o Técnica
4.	Carrera Profesional no terminada (2 años)	-	5.	Carrera profesional terminada	X	6.	Postgrado
7.	Licenciatura o carreras afines.	Licenciatura en Administración, Contaduría o carrera a fin.					
8.	Área de especialidad requerida (Conocimiento Técnico).	Archivo, clasificación documental, redacción y atención al público.					
9.	Conocimiento Específico.	Idioma o Lengua:		<ul style="list-style-type: none"> • Español. • Inglés preferentemente 			
		Manejo de Programas Informáticos:		<ul style="list-style-type: none"> • Paquetería office. 			
		Manejo de Equipo Especializado y/o Herramientas		<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de cómputo. • Copiadora • Escáner 			
10.	Experiencia:	2 años en la Administración Pública Municipal preferentemente.					
Competencias Laborales							

VALIDADO



CÓDIGO: MO-PRE-SP-AT-01

FECHA

DE EMISIÓN: 01/12/2025

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 72 DE 189

4.4.10. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA.

11.	Habilidades	<p>Directivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Comunicación • Liderazgo. <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organización de la información • Aplicación de metodología y procedimientos administrativos • Planeación y organización de actividades en las áreas administrativas <p>General:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control. • Ética • Comunicación. • Empatía • Trabajo en equipo. • Calidad de servicio.
12.	Actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable. • Dinamismo. • Ético. • Proactivo (a) • De servicio. • Discreción
13.	Horario Laboral.	De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm

RESPONSABILIDAD

1.	Mobiliario y Equipo: Es Responsable de dar el uso para el que están destinados, así como, procurar su conservación y oportuno mantenimiento					
2.	Manejo de Información: Carácter público artículo 03 fracciones VII, IX, XII y XV, información confidencial artículo 137 de la LTAIPQRO00, información reservada artículo 134 de la LTAIPQROO; y Art. 03 fracciones VII, VIII, XII, XIII Y XVII Reglamento Municipal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTAIPMBJQROO).					
3.	Manejo de Presupuesto: Manejo de presupuesto: 27 fracción XX, 39 fracción V del Reglamento Orgánico de la Administración Pública centralizada del Municipio de Benito Juárez.					
4.	Alta	X	Media	Baja	Nulo	
AUTORIDAD:						
1.	Responsable de la supervisión y control de los recursos financieros, humanos y materiales de la Dirección de Atención Ciudadana. 01 DIC. 2025					

INDICADOR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL



4.4.10. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA.

1.	Informes diarios, semanales y trimestrales a la Dirección.			
Me comprometo a desempeñar con ética, profesionalismo y responsabilidad las funciones del cargo público que represento, incorporando la perspectiva de género y un enfoque basado en los Derechos Humanos en beneficio de la ciudadanía benitojuarense.				
Con mis compañeras, compañeros y el personal a mi cargo, promuevo el trabajo en equipo a partir del respeto y el buen trato. Asimismo, me comprometo a cuidar y hacer un uso responsable de los bienes patrimoniales, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos vigentes.				
SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO		JEFE INMEDIATO		
 FIRMA		 FIRMA		
Nombre y Cargo: Fátima Guadalupe Canche Suaste Coordinadora Administrativa		Nombre y Cargo: María Fagni Gallegos Cruz Directora de Atención Ciudadana		
Fecha: 01/12/2025		Fecha: 01/12/2025		



n 1 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.11 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA JEFATURA DE ÁREA ADMINISTRATIVA.

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO		
4.4.11	NOMBRE DEL PUESTO	Jefatura de Área Administrativa
	JEFE INMEDIATO	Coordinación Administrativa
SUBORDINADOS DIRECTOS		
NÚMERO DE PERSONAS	NOMBRE DEL PUESTO	
1	Auxiliar Administrativo.	
2	Auxiliar de Soporte Técnico.	
SUBORDINADOS INDIRECTOS		
N/A	N/A	
0	TOTAL	

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO (Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe)	
Auxiliar en los trámites administrativos que le sean encomendados para el correcto desempeño de las funciones de la Coordinación Administrativa	

H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.11 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA JEFATURA DE ÁREA ADMINISTRATIVA.



DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE FUNCIONES

FUNCIONES INSTITUCIONALES	
0	No aplica.
FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO	
1	Ejecutar y supervisar las actividades operativas asignadas al área administrativa bajo su responsabilidad.
2	Dar seguimiento a los recursos materiales, humanos y financieros asignados al área, garantizando su uso adecuado.
3	Elaborar y mantener actualizado el catálogo de disposición documental para los informes solicitados por la Dirección General de Archivo Municipal.

VALIDADO



CÓDIGO: MO-PRE-SP-AT-01

FECHA

DE EMISIÓN: 01/12/2025

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 76 DE 189

4.4.11 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA JEFATURA DE ÁREA ADMINISTRATIVA.

4	Elaborar la actualización de los proyectos de estructuras orgánicas y ocupacionales de la Dirección de Atención Ciudadana, en colaboración con la autoridad municipal competente.
5	Realizar ante la Dirección General de Archivo Municipal, los trámites para resguardo precautorio de la documentación de la Dirección por ejercicio fiscal y solicitar las bajas por el vencimiento de los plazos de conservación.
6	Tramitar ante la Tesorería Municipal y la Dirección Financiera, los recursos económicos mensuales destinados a la Dirección de Atención Ciudadana a través de la Coordinación de Gestión Social, para las ayudas sociales.
7	Revisar y validar la correcta integración de los expedientes de apoyos sociales de recursos fiscales.
8	Realizar la comprobación de gastos de la Dirección, así como de las ayudas sociales a personas de escasos recursos económicos del municipio de Benito Juárez, destinados a la partida 4411, ante la Dirección de Egresos.
9	Apoyar en la actualización el Sistema de Entrega-Recepción.
10	Apoyar en la elaboración del Manual de Organización y Manual de Procedimientos de la Dirección.
11	Las funciones descritas no son limitativas por lo que podrá desempeñar otras actividades relacionadas con su ámbito de competencia que le sean encomendadas a las necesidades institucionales; y
12	Las demás funciones inherentes a su puesto o que en su caso le asigne la o el Coordinador (a) Administrativo (a).

PERFIL DEL PUESTO							
ESCOLARIDAD:		Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto					
1.	Primaria	-	2.	Secundaria	-	3.	Preparatoria o Técnica
4.	Carrera Profesional no terminada (2 años)	-	5.	Carrera profesional terminada	X	6.	Postgrado
7.	Licenciatura o carreras afines.	Licenciatura en Administración, Contaduría o carrera a fin.					
8.	Área de especialidad requerida (Conocimiento Técnico).	Archivo, clasificación documental, redacción y atención al público.					

VALIDADO



4.4.11 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA JEFATURA DE ÁREA ADMINISTRATIVA.

9.	Conocimiento Específico.	Idioma o Lengua:	<ul style="list-style-type: none">Español.
		Manejo de Programas Informáticos:	<ul style="list-style-type: none">Paquetería office.
		Manejo de Equipo Especializado y/o Herramientas	<ul style="list-style-type: none">Equipo de cómputo.CopiadoraEscáner
10.	Experiencia:	2 años en la Administración Pública Municipal preferentemente.	

Competencias Laborales

11.	Habilidades	Directivas:	<ul style="list-style-type: none">Trabajo en equipoComunicación
		Técnicas:	<ul style="list-style-type: none">Organización de la informaciónAplicación de metodología y procedimientos administrativosPlaneación y organización de actividades en las áreas administrativas
		General:	<ul style="list-style-type: none">Comunicación afectivaLiderazgoTrabajo en equipoCalidad de servicio
12.	Actitudes.	<ul style="list-style-type: none">Responsable.Dinamismo.Ético.Proactivo (a)De servicio.Discreción	
13.	Horario Laboral.	De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm	

RESPONSABILIDAD

1.	Mobiliario y Equipo: Es Responsable de dar el uso para el que están destinados, así como, procurar su conservación y oportuno mantenimiento					
2.	Manejo de Información: Carácter público artículo 03 fracciones VII, IX, XII y XV, información confidencial artículo 137 de la LTAIPQROO, información reservada artículo 134 de la LTAIPQROO; y Art. 03 fracciones VII, VIII, XII, XIII Y XVII Reglamento Municipal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTAIPMBJQROO).					
	<table border="1"><tr><td>Alta</td><td>Media</td><td>Baja</td><td>X</td><td>Nulo</td></tr></table>	Alta	Media	Baja	X	Nulo
Alta	Media	Baja	X	Nulo		
3.	Manejo de Presupuesto: No aplica.					
4.	<table border="1"><tr><td>Alta</td><td>Media</td><td>Baja</td><td>X</td><td>Nulo</td></tr></table>	Alta	Media	Baja	X	Nulo
Alta	Media	Baja	X	Nulo		



4.4.11 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA JEFATURA DE ÁREA ADMINISTRATIVA.

AUTORIDAD:

1.	Supervisar y controlar financiero de los apoyos económicos.
2.	Supervisar los trámites administrativos.

INDICADOR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL

1.	Informe semanal de los números de trámites y/o comprobaciones ante la Tesorería Municipal.
----	--

Me comprometo a desempeñar con ética, profesionalismo y responsabilidad las funciones del cargo público que represento, incorporando la perspectiva de género y un enfoque basado en los Derechos Humanos en beneficio de la ciudadanía benitojuarense.

Con mis compañeras, compañeros y el personal a mi cargo, promuevo el trabajo en equipo a partir del respeto y el buen trato. Asimismo, me comprometo a cuidar y hacer un uso responsable de los bienes patrimoniales, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos vigentes.

SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO

JEFE INMEDIATO



FIRMA

FIRMA

Nombre y Cargo: Eric José Ac Cab
Jefe de Área Administrativa

Nombre y Cargo: Fátima Guadalupe Canche
Suaste
Coordinadora Administrativa

Fecha: 01/12/2025

Fecha: 01/12/2025



01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.12 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL AUXILIAR ADMINISTRATIVO.

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO		
4.4.12	NOMBRE DEL PUESTO	Auxiliar Administrativo
	JEFE INMEDIATO	Coordinación Administrativa
SUBORDINADOS DIRECTOS		
NÚMERO DE PERSONAS	NOMBRE DEL PUESTO	
N/A	N/A	
SUBORDINADOS INDIRECTOS		
N/A	N/A	
0	TOTAL	

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO (Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe)	
Auxiliar en los trámites administrativos que le sean encomendados para el correcto desempeño de las funciones de la Coordinación Administrativa	





CÓDIGO: MO-PRE-SP-AT-01

FECHA

DE EMISIÓN: 01/12/2025

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 80 DE 189

4.4.12 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL AUXILIAR ADMINISTRATIVO.

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE FUNCIONES	
FUNCIONES INSTITUCIONALES	
0	No aplica.
FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO	
1	Recibir y sellar correctamente la documentación especificando día, fecha, hora, responsable y número de hojas anexas.
2	Atender la recepción, registro y distribución de oficios, correspondencia y documentación interna y externa.
3	Fotocopiar y escanear la documentación requerida por la Coordinación en el desempeño de sus funciones.
4	Capturar, organizar y actualizar información en bases de datos, sistemas y registros físicos o electrónicos.
5	Elaborar borradores de oficios, reportes, actas, y demás documentos que le sean solicitados.
6	Apoyar en la gestión y control de inventarios de materiales, suministros y equipo del área.
7	Coordinar la agenda y apoyar en la logística de reuniones, eventos y actividades administrativas.
8	Las funciones descritas no son limitativas, por lo que podrá desempeñar otras actividades relacionadas con su ámbito de competencia que le sean encomendadas a las necesidades institucionales; y
9	Las demás inherentes a mi o puestos o las que en su caso asigne el o la Coordinador (a) Administrativo (a)

PERFIL DEL PUESTO							
ESCOLARIDAD:		Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto					
1.	Primaria	-	2.	Secundaria	-	3.	Preparatoria o Técnica
4.	Carrera Profesional no terminada (2 años)	X	5.	Carrera profesional terminada		6.	H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ
7.	Licenciatura o carreras afines.		Licenciatura en Administración, Contaduría o carrera a fin.				
8.	Área de especialidad requerida		Archivo, clasificación documental, redacción y atención al público.				



4.4.12 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL AUXILIAR ADMINISTRATIVO.

	(Conocimiento Técnico).					
9.	Conocimiento Específico.	<p>Idioma o Lengua:</p> <ul style="list-style-type: none"> Español. <p>Manejo de Programas Informáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Paquetería office. <p>Manejo de Equipo Especializado y/o Herramientas</p> <ul style="list-style-type: none"> Equipo de cómputo. Copiadora Escáner 				
10.	Experiencia:	2 años en la Administración Pública Municipal preferentemente.				
Competencias Laborales						
11.	Habilidades	<p>Directivas: No aplica</p> <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organización de la información Aplicación de metodología y procedimientos administrativos Planeación y organización de actividades en las áreas administrativas <p>General:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunicación afectiva Liderazgo Trabajo en equipo Calidad de servicio 				
12.	Actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> Responsable. Dinamismo. Ético. Proactivo (a) De servicio. Discreción 				
13.	Horario Laboral.	De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm				
RESPONSABILIDAD						
1.	Mobiliario y Equipo:	Es Responsable de dar el uso para el que están destinados, así como, procurar su conservación y oportuno mantenimiento				
2.	Manejo de Información:	Carácter público artículo 03 fracciones VII, IX, XII y XV, información confidencial artículo 137 de la LTAIPQRO00, información reservada artículo 134 de la LTAIPQROO; y Art. 03 fracciones VII, VIII, XII, XIII Y XVII Reglamento Municipal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTAIPMBJQROO).				
	Alta	Media	X	Baja	Nulo	
3.	Manejo de Presupuesto:	No aplica.				
4.	Alta	Media		Baja	Nulo	X



4.4.12 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL AUXILIAR ADMINISTRATIVO.

AUTORIDAD:	
1.	N/A
INDICADOR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL	
1.	Reporte diario de los trámites administrativos resueltos.
<p>Me comprometo a desempeñar con ética, profesionalismo y responsabilidad las funciones del cargo público que represento, incorporando la perspectiva de género y un enfoque basado en los Derechos Humanos en beneficio de la ciudadanía benitojuarense.</p> <p>Con mis compañeras, compañeros y el personal a mi cargo, promuevo el trabajo en equipo a partir del respeto y el buen trato. Asimismo, me comprometo a cuidar y hacer un uso responsable de los bienes patrimoniales, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos vigentes.</p>	
SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO	JEFE INMEDIATO
FIRMA	FIRMA
Nombre y Cargo: Vacante Auxiliar Administrativo	Nombre y Cargo: Fátima Guadalupe Canche Suaste Coordinadora Administrativa
Fecha: 01/12/2025	Fecha: 01/12/2025



01 DIC. 2025

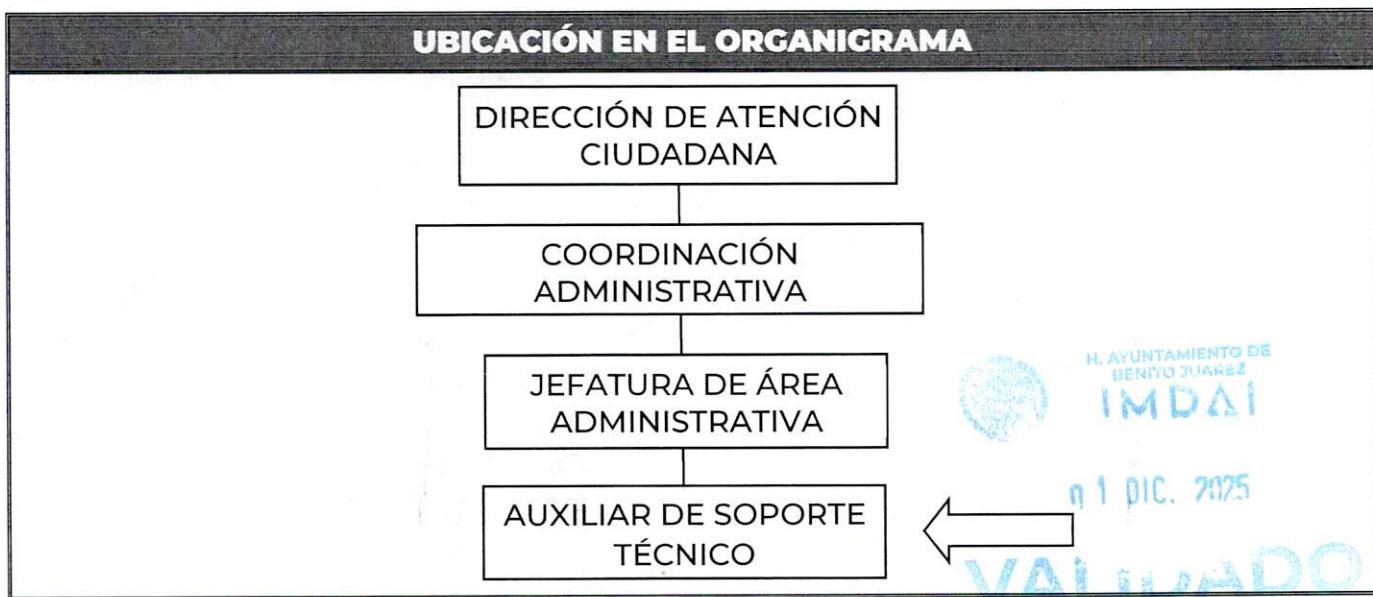
VALIDADO



4.4.13 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL AUXILIAR DE SOPORTE TÉCNICO.

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO		
4.4.13	NOMBRE DEL PUESTO	Auxiliar de Soporte Técnico
	JEFE INMEDIATO	Coordinación Administrativa
SUBORDINADOS DIRECTOS		
NÚMERO DE PERSONAS	NOMBRE DEL PUESTO	
N/A	N/A	
SUBORDINADOS INDIRECTOS		
N/A	N/A	
0	TOTAL	

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO	
(Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe)	
Proporcionar mantenimiento a los equipos de cómputo de la Dirección de Atención Ciudadana a fin de mantener un óptimo desempeño de sus funciones.	





4.4.13 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL AUXILIAR DE SOPORTE TÉCNICO.

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE FUNCIONES	
FUNCIONES INSTITUCIONALES	
0	No aplica.
FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO	
1	Verificar mensualmente que los equipos de cómputo estén actualizados con el antivirus y generar reporte de cada equipo.
2	Realizar un inventario interno de los equipos de cómputo y documentar sus características para mejor control y seguimiento del mantenimiento preventivo o correctivo.
3	Realizar las inspecciones correspondientes del inventario de equipo de cómputo, en coordinación con la Dirección de Patrimonio Municipal.
4	Dar seguimiento al reporte de fallas.
5	Supervisar las reparaciones o instalaciones realizadas por la Dirección de Servicios Generales y la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.
6	Realizar respaldos de información de las computadoras de las (o) colaboradores de la Dirección.
8	Verificar las bajas del mobiliario, equipo de cómputo y generar las evidencias necesarias.
9	Entregar los suministros a los departamentos que solicitan material para desempeñar sus funciones.
10	Solicitar a las Direcciones correspondientes el dictamen de mobiliario y equipo de oficina para baja.
11	Las funciones descritas no son limitativas, por lo que podrá desempeñar otras actividades relacionadas con su ámbito de competencia que le sean encomendadas a las necesidades institucionales; y
12	Las demás funciones inherentes a su puesto o que en su caso le asigne la o el Coordinador (a) Administrativo (a).

01 DIC. 2025

PERFIL DEL PUESTO	
ESCOLARIDAD:	Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto
1. Primaria	-
2. Secundaria	-
3. Preparatoria o Técnica	-



4.4.13 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL AUXILIAR DE SOPORTE TÉCNICO.

4.	Carrera Profesional no terminada (2 años)	-	5.	Carrera profesional terminada	X	6.	Postgrado	-
7.	Licenciatura o carreras afines.	Ingeniería en sistemas, informática o carrera a fin.						
8.	Área de especialidad requerida (Conocimiento Técnico).	Soporte técnico.						
9.	Conocimiento Específico.	Idioma o Lengua:	<ul style="list-style-type: none"> • Español. • Inglés. 					
		Manejo de Programas Informáticos:	<ul style="list-style-type: none"> • Paquetería office. 					
		Manejo de Equipo Especializado y/o Herramientas	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de cómputo. 					
10.	Experiencia:	2 años en la Administración Pública Municipal preferentemente.						

Competencias Laborales

11.	Habilidades	Directivas: No aplica
		Técnicas: <ul style="list-style-type: none"> • Administración de base de datos • Sistema operativo • computación
		General: <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación afectiva • Trabajo en equipo • Calidad de servicio
12.	Actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable. • Dinamismo. • Ético. • Proactivo (a) • De servicio. • Discreción
13.	Horario Laboral.	De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm

M. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

11 DIC. 2025

RESPONSABILIDAD

1.	Mobiliario y Equipo: Es Responsable de dar el uso para el que están destinados, así como, procurar su conservación y oportuno mantenimiento
2.	Manejo de Información: Carácter público artículo 03 fracciones VII, IX, XII y XV, información confidencial artículo 137 de la LTAIPQROO, información reservada artículo 134 de la LTAIPQROO; y Art.



4.4.13 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL AUXILIAR DE SOPORTE TÉCNICO.

Municipio	03 fracciones VII, VIII, XII, XIII Y XVII Reglamento Municipal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTAIPMBJQROO).					
Estado	Alta	Media	X	Baja	Nulo	

3. **Manejo de Presupuesto:** No aplica.

4.	Alta	Media	Baja	Nulo	x
----	------	-------	------	------	---

AUTORIDAD:

1. N/A

INDICADOR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL

1. Reporte semanal, mensual y trimestral de la resolución de incidencias tecnológicas, así como en el mantenimiento y funcionamiento óptimo de los equipos y sistemas informáticos.

Me comprometo a desempeñar con ética, profesionalismo y responsabilidad las funciones del cargo público que represento, incorporando la perspectiva de género y un enfoque basado en los Derechos Humanos en beneficio de la ciudadanía benitojuarense.

Con mis compañeras, compañeros y el personal a mi cargo, promuevo el trabajo en equipo a partir del respeto y el buen trato. Asimismo, me comprometo a cuidar y hacer un uso responsable de los bienes patrimoniales, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos vigentes.

SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO	JEFE INMEDIATO
FIRMA	FIRMA
Nombre y Cargo: Vacante Auxiliar de Soporte técnico	Nombre y Cargo: Fátima Guadalupe Canche Suaste Coordinadora Administrativa
Fecha: 01/12/2025	Fecha: 01/12/2025

n 1 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.14. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL O LA ASISTENTE.

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO		
4.4.14	NOMBRE DEL PUESTO	Asistente
	JEFE INMEDIATO	Coordinación Administrativa
SUBORDINADOS DIRECTOS		
NÚMERO DE PERSONAS	NOMBRE DEL PUESTO	
N/A	N/A	
SUBORDINADOS INDIRECTOS		
N/A	N/A	
0	TOTAL	

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO (Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe)	
Auxiliar en los trámites administrativos que le sean encomendados para el correcto desempeño de las funciones de la Coordinación Administrativa.	



DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE FUNCIONES



4.4.14 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL O LA ASISTENTE.

FUNCIONES INSTITUCIONALES	
0	No aplica.
FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO	
1	Llevar el control de todos los asuntos administrativos de la Coordinación Administrativa.
2	Atender cordialmente a Servidores Públicos y ciudadanía en general que requieran los servicios de su área.
3	Elaborar oficios, circulares, memorándum, tarjetas informativas y demás documentos que le requiera la o el titular de la Coordinación Administrativa.
4	Elaborar solicitudes de pago, requisiciones de suministros y equipamiento, y todo tipo de documento necesario para el buen funcionamiento de la oficina
5	Asistir a cursos de capacitación que le permitan mejorar el desempeño de sus funciones.
6	Llevar la actualización del inventario de los resguardos de mobiliario, equipo de cómputo y vehículos, para cuando sea requerido por la Unidad de Patrimonio Municipal.
7	Auxiliar al Coordinador Administrativo para laborar la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), correspondientes al área.
8	Las funciones descritas no son limitativas, por lo que podrá desempeñar otras actividades relacionadas con su ámbito de competencia que le sean encomendadas a las necesidades institucionales; y
9	Las demás inherentes a su puesto o las que en su caso asigne el o la Coordinador (a) Administrativo (a)

PERFIL DEL PUESTO							
ESCOLARIDAD:		Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto					
1.	Primaria	-	2.	Secundaria	-	3.	Preparatoria o Técnica
4.	Carrera Profesional no terminada (2 años)	-	5.	Carrera profesional terminada	X	6.	Postgrado
7.	Licenciatura o carreras afines.		Licenciatura en Administración, Contaduría o carrera a fin.				



4.4.14 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL O LA ASISTENTE.

8.	Área de especialidad requerida (Conocimiento Técnico).	Archivo, clasificación documental, redacción y atención al público.	
9	Conocimiento Específico.	Idioma o Lengua:	<ul style="list-style-type: none"> • Español.
		Manejo de Programas Informáticos:	<ul style="list-style-type: none"> • Paquetería office.
		Manejo de Equipo Especializado y/o Herramientas	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de cómputo. • Copiadora • Escáner
10.	Experiencia:	2 años en la Administración Pública Municipal preferentemente.	

Competencias Laborales

11.	Habilidades	Directivas: No aplica
		Técnicas: <ul style="list-style-type: none"> • Organización de la información • Aplicación de metodología y procedimientos administrativos • Planeación y organización de actividades en las áreas administrativas
		General: <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación afectiva • Trabajo en equipo • Calidad de servicio
12.	Actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable. • Dinamismo. • Ético. • Proactivo (a) • De servicio. • Discreción
13.	Horario Laboral.	De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm

H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

RESPONSABILIDAD

1.	Mobiliario y Equipo: Es Responsable de dar el uso para el que están destinados, así como, procurar su conservación y oportuno mantenimiento
2.	Manejo de Información: Carácter público artículo 03 fracciones VII, IX, XII y XV, información confidencial artículo 137 de la LTAIPQRO, información reservada artículo 134 de la LTAIPQRO; y Art. 03 fracciones VII, VIII, XII, XIII Y XVII Reglamento Municipal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTAIPMBJQROO).
3.	Manejo de Presupuesto: No aplica.

Alta Media X Baja Nulo



4.4.14 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL O LA ASISTENTE.

4.4.14	Alta	Baja	Media	Baja	Nulo	
AUTORIDAD:						
1.	N/A					
INDICADOR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL						
1.	Informe diario del número de trámites administrativos concluidos.					
<p>Me comprometo a desempeñar con ética, profesionalismo y responsabilidad las funciones del cargo público que represento, incorporando la perspectiva de género y un enfoque basado en los Derechos Humanos en beneficio de la ciudadanía benitojuarense.</p> <p>Con mis compañeras, compañeros y el personal a mi cargo, promuevo el trabajo en equipo a partir del respeto y el buen trato. Asimismo, me comprometo a cuidar y hacer un uso responsable de los bienes patrimoniales, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos vigentes.</p>						
SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO			JEFE INMEDIATO			
						
FIRMA			FIRMA			
Nombre y Cargo: Vacante Auxiliar Administrativo			Nombre y Cargo: Fátima Guadalupe Canche Suaste Coordinadora Administrativa			
Fecha: 01/12/2025			Fecha: 01/12/2025			



01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.15 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL DILIGENCIERO (A)

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO		
4.4.15	NOMBRE DEL PUESTO	Diligenciero (a)
	JEFE INMEDIATO	Coordinación Administrativa
SUBORDINADOS DIRECTOS		
NÚMERO DE PERSONAS	NOMBRE DEL PUESTO	
N/A	N/A	
SUBORDINADOS INDIRECTOS		
N/A	N/A	
0	TOTAL	

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO (Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe)	
Traslado de documentación en tiempo y forma, así como de realizar diversas diligencias.	



VALIDADO



4.4.15 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL DILIGENCERO (A)

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE FUNCIONES	
FUNCIONES INSTITUCIONALES	
1	No aplica.
FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO	
1	Priorizar conforme urgencia la entrega de la correspondencia.
2	Revisar que la documentación a entregar este completa con sus copias respectivas para su recepción.
3	Ubicar direcciones y planear la ruta de entrega de correspondencia para la su entrega eficiente, ante las dependencias municipales e instancias privadas.
4	Entregar la correspondencia a diferentes áreas foráneas de la Administración pública Municipal.
5	Las funciones descritas no son limitativas, por lo que podrá desempeñar otras actividades relacionadas con su ámbito de competencia que le sean encomendadas a las necesidades institucionales; y
6	Las demás funciones inherentes a su puesto o que en su caso le asigne la o el Coordinador (a) Administrativo (a).

PERFIL DEL PUESTO							
ESCOLARIDAD:		Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto					
1.	Primaria	-	2.	Secundaria	-	3.	Preparatoria o Técnica <input checked="" type="checkbox"/>
4.	Carrera Profesional no terminada (2 años)	-	5.	Carrera profesional terminada	-	6.	Postgrado <input type="checkbox"/>
7.	Licenciatura o carreras afines.	No aplica					
8.	Área de especialidad requerida (Conocimiento Técnico).	No aplica					
9.	Conocimiento Específico.	Idioma o Lengua:		• Español.			
		Manejo de Programas Informáticos:		No aplica			



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

IMDAI

01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.15 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL DILIGENCIERO (A)

		Manejo de Equipo Especializado y/o Herramientas	No aplica
10.	Experiencia:	Preferentemente chofer por 2 años	
Competencias Laborales			
11.	Habilidades	Directivas: No aplica	
		Técnicas: <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de vehículos General: <ul style="list-style-type: none"> • Organización • Trabajo en equipo • Aprendizaje 	
12.	Actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable • Dinamismo • Disposición • Proactivo (a) • De servicio • Discreción 	
13.	Horario Laboral.	De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm	

RESPONSABILIDAD

1.	Mobiliario y Equipo: Es Responsable de dar el uso para el que están destinados, así como, procurar su conservación y oportuno mantenimiento				
2.	Manejo de Información: Carácter público artículo 03 fracciones VII, IX, XII y XV, información confidencial artículo 137 de la LTAIPQROO, información reservada artículo 134 de la LTAIPQROO; y Art. 03 fracciones VII, VIII, XII, XIII Y XVII Reglamento Municipal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTAIPMBJQROO).				
	Alta	Media	Baja	X	Nulo
3.	Manejo de Presupuesto: No aplica.				
4.	Alta	Media	Baja	Nulo	X

AUTORIDAD:

1.	N/A
----	-----

INDICADOR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL

1.	Número de correspondencia entregada
----	-------------------------------------

01 DIC 2025

VALIDADO



4.4.15 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL DILIGENCERO (A)

Me comprometo a desempeñar con ética, profesionalismo y responsabilidad las funciones del cargo público que represento, incorporando la perspectiva de género y un enfoque basado en los Derechos Humanos en beneficio de la ciudadanía benitojuarense.

Con mis compañeras, compañeros y el personal a mi cargo, promuevo el trabajo en equipo a partir del respeto y el buen trato. Asimismo, me comprometo a cuidar y hacer un uso responsable de los bienes patrimoniales, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos vigentes.

SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO	JEFE INMEDIATO
FIRMA	FIRMA
Nombre y Cargo: Vacante Diligenciero	Nombre y Cargo: Fátima Guadalupe Canche Suaste Coordinadora Administrativa
Fecha: 01/12/2025	Fecha: 01/12/2025



01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.16 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN SOCIAL.

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO	
4.4.16	NOMBRE DEL PUESTO Coordinación de Gestión Social
	JEFE INMEDIATO Dirección de Atención Ciudadana
SUBORDINADOS DIRECTOS	
NÚMERO DE PERSONAS	NOMBRE DEL PUESTO
1	Jefatura de Área de Base de Datos
1	Jefatura de Área de Gestiones Sociales
1	Jefatura de Área de Donativos
1	Jefatura de Área de Operación y Logística
1	Asistente
SUBORDINADOS INDIRECTOS	
v	Auxiliar
1	Trabajador (a) Social
4	Gestor (a) Social
v	Auxiliar Operativo
1	Auxiliar
11	TOTAL

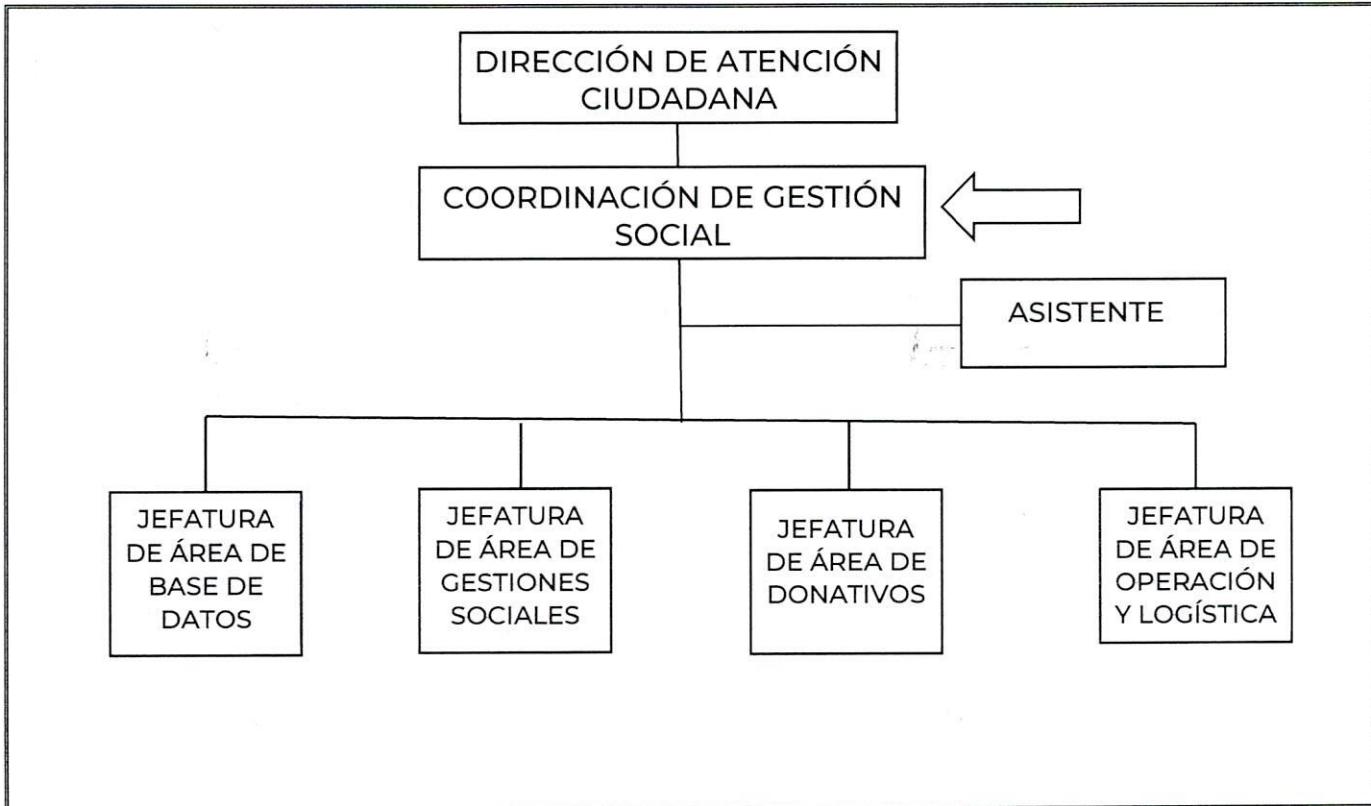
OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO <i>(Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe)</i>
Resolver los asuntos de la Presidencia Municipal que le asigne la Dirección de Atención Ciudadana, con el fin de brindar asistencia requerida de manera eficiente y oportuna, ejecutando alternativas de solución que coadyuven al mejoramiento de las condiciones de vida de la población benitojuarense.

UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA

VALIDADO



4.4.16 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN SOCIAL.



DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE FUNCIONES	
FUNCIONES INSTITUCIONALES	
1	No aplica.
FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO	
1	Mantener las relaciones interinstitucionales de la Presidente Municipal con las dependencias y entidades de la administración pública municipal y en general con otras instituciones de los sectores público, privado y social.
2	Autorizar los apoyos que otorga la Coordinación de Gestión Social.
3	Realizar las inspecciones correspondientes del inventario de equipo de cómputo, en coordinación con la Dirección de Patrimonio Municipal.
4	Hacer que se cumpla en tiempo y forma cada uno de los apoyos solicitados a la Presidente Municipal.

VALIDADO



4.4.16 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN SOCIAL.

5	Asistir a las giras de trabajo, agenda pública y privada de la o el Presidente Municipal.
6	Dar seguimiento a las órdenes y acuerdos que instruya la Presidente y realizar las acciones necesarias para verificar su cumplimiento.
7	Atender a los ciudadanos que acudan con quejas y peticiones, canalizándolos a las dependencias correspondientes y dar seguimiento a la resolución de las mismas.
8	Proporcionar a los ciudadanos una información correcta y adecuada de los trámites y servicios y directorio de las dependencias, cuando así lo soliciten
9	Tramitar las peticiones dirigidas a la presidente y asegurar su debida atención por parte de las unidades que correspondan
10	Las funciones descritas no son limitativas, por lo que podrá desempeñar otras actividades relacionadas con su ámbito de competencia que le sean encomendadas a las necesidades institucionales; y
11	Las demás funciones inherentes a su puesto o que en su caso le asigne la o el Director (a) de Atención Ciudadana.

PERFIL DEL PUESTO

ESCOLARIDAD:		Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto						
1.	Primaria	-	2.	Secundaria	-	3.	Preparatoria o Técnica	
4.	Carrera Profesional no terminada (2 años)	-	5.	Carrera profesional terminada	X	6.	Postgrado	-
7.	Licenciatura o carreras afines.	Licenciatura en Administración Pública						
8.	Área de especialidad requerida (Conocimiento Técnico).	Conocimiento en administración pública						
9.	Conocimiento Específico.	Idioma o Lengua:		<ul style="list-style-type: none"> • Español. 				H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ IMDAI 01 DIC. 2025
		Manejo de Programas Informáticos:		<ul style="list-style-type: none"> • Paquetería office. 				
		Manejo de Equipo Especializado y/o Herramientas		<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de cómputo. 				
10.	Experiencia:	2 años en la Administración Pública Municipal preferentemente.						VALIDADO



4.4.16 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN SOCIAL.

Competencias Laborales		
11.	Habilidades	<p>Directivas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Liderazgo• Trabajo en equipo• Procesos administrativos, planeación, Organización y Control. <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Manejo de equipo de computo• Manejo de base de datos• Gestoría Social• Relaciones publicas <p>General:</p> <ul style="list-style-type: none">• Comunicación afectiva• Habilidades organizacionales• Trabajo en equipo• Calidad de servicio
12.	Actitudes.	<ul style="list-style-type: none">• Responsable.• Dinamismo.• Ético.• Proactivo (a)• De servicio.• Discreción
13.	Horario Laboral.	De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm

RESPONSABILIDAD

1.	Mobiliario y Equipo: Es Responsable de dar el uso para el que están destinados, así como, procurar su conservación y oportuno mantenimiento
2.	Manejo de Información: Carácter público artículo 03 fracciones VII, IX, XII y XV, información confidencial artículo 137 de la LTAIPQROO, información reservada artículo 134 de la LTAIPQROO; y Art. 03 fracciones VII, VIII, XII, XIII Y XVII Reglamento Municipal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTAIPMBJQROO).
3.	Manejo de Presupuesto: No aplica.
4.	Alta <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/> Nulo <input type="checkbox"/>
AUTORIDAD:	
1.	Autorizar entrega de apoyos y ayudas sociales a la ciudadanía.

01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.16 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN SOCIAL.

2	Autorizar al personal: Vacaciones, permisos, días económicos y horario de alimentos.
INDICADOR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL	
1.	Gestiones solicitadas mensualmente/Gestiones atendidas satisfactoriamente.
Me comprometo a desempeñar con ética, profesionalismo y responsabilidad las funciones del cargo público que represento, incorporando la perspectiva de género y un enfoque basado en los Derechos Humanos en beneficio de la ciudadanía benitojuarense.	
SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO	Jefe Inmediato
FIRMA	FIRMA
Nombre y Cargo: Joel Leodegario Chan Dzul Coordinador de Gestión Social	Nombre y Cargo: María Fagni Gallegos Cruz Directora de Atención Ciudadana
Fecha: 01/12/2025	Fecha: 01/12/2025



01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.17 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL O LA ASISTENTE.

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO		
4.4.17	NOMBRE DEL PUESTO	Asistente
	JEFE INMEDIATO	Coordinación de Gestión Social
SUBORDINADOS DIRECTOS		
NÚMERO DE PERSONAS	NOMBRE DEL PUESTO	
N/A	N/A	
SUBORDINADOS INDIRECTOS		
N/A	TOTAL	

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

(Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe)

Llevar el control de la agenda de eventos y reuniones de la o el Coordinador de Gestión Social, así como dar seguimiento a los asuntos que correspondan

UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA



01 DIC. 2025

VALIDADO

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE FUNCIONES

FUNCIONES INSTITUCIONALES



4.4.17 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL O LA ASISTENTE.

1	N/A.
FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO	
1	Dar seguimiento a la correspondencia oficial y particular de la o el Coordinador (a).
2	Enviar la correspondencia de la o el Coordinador (a)
3	Estar pendiente de la coordinación de documentos necesarios para las reuniones o eventos.
4	Agendar reuniones de la o el Coordinador (a)
5	Dirigir la operación de la oficina de la o el Coordinador (a)
6	Tener comunicación activa con el personal de la Coordinación, así como con las demás dependencias del Municipio
7	Atender a los ciudadanos que acudan con quejas, peticiones y solicitudes, canalizándolos a las dependencias correspondientes y dar seguimiento a la resolución de las mismas.
8	Proporcionar a los ciudadanos una información correcta y adecuada de los trámites y servicios, así como del directorio de las dependencias, cuando así lo soliciten.
9	Las funciones descritas no son limitativas por lo que podrá desempeñar otras actividades relacionadas con su ámbito de competencia que le sean encomendadas a las necesidades institucionales; y
10	Las demás funciones inherentes a su puesto o que en su caso le asigne la o el Coordinador de Gestión Social.

PERFIL DEL PUESTO							
ESCOLARIDAD:		Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto					
1.	Primaria	-	2.	Secundaria	-	3.	Preparatoria o Técnica
4.	Carrera Profesional no terminada (2 años)	-	5.	Carrera profesional terminada	-	6.	Postgrado
7.	Licenciatura o carreras afines.	N/A	VALIDADO				



4.4.17 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL O LA ASISTENTE.

8.	Área de especialidad requerida (Conocimiento Técnico).	Administración pública y atención al público	
9	Conocimiento Específico.	Idioma o Lengua:	<ul style="list-style-type: none"> Español.
		Manejo de Programas Informáticos:	<ul style="list-style-type: none"> Paquetería office.
		Manejo de Equipo Especializado y/o Herramientas	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de cómputo.
10.	Experiencia:	2 años en la Administración Pública Municipal preferentemente.	

Competencias Laborales

11.	Habilidades	Directivas: No aplica
		Técnicas: <ul style="list-style-type: none"> Manejo de equipo de computo Manejo de base de datos Gestoría Social Relaciones públicas
		General: <ul style="list-style-type: none"> Comunicación afectiva Habilidades organizacionales Trabajo en equipo Calidad de servicio
12.	Actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> Responsable. Dinamismo. Ético. Proactivo (a) De servicio. Discreción
13.	Horario Laboral.	De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm

H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

RESPONSABILIDAD

1.	Mobiliario y Equipo: Es Responsable de dar el uso para el que están destinados, así como, procurar su conservación y oportuno mantenimiento					
2.	Manejo de Información: Carácter público artículo 03 fracciones VII, IX, XII y XV, información confidencial artículo 137 de la LTAIPQROO, información reservada artículo 134 de la LTAIPQROO; y Art. 03 fracciones VII, VIII, XII, XIII Y XVII Reglamento Municipal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTAIPMBJQROO).					
	<table border="1"> <tr> <td>Alta</td> <td>Media</td> <td>Baja</td> <td>X</td> <td>Nulo</td> </tr> </table>	Alta	Media	Baja	X	Nulo
Alta	Media	Baja	X	Nulo		



4.4.17 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL O LA ASISTENTE.

3.	Manejo de Presupuesto: No aplica.					
4.	Alta	Baja	Media	Baja	Nulo	X
AUTORIDAD:						
1.	N/A					
INDICADOR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL						
1.	Informes del cumplimiento a los requerimientos de la información solicitada a la Coordinación en tiempo y forma.					
Me comprometo a desempeñar con ética, profesionalismo y responsabilidad las funciones del cargo público que represento, incorporando la perspectiva de género y un enfoque basado en los Derechos Humanos en beneficio de la ciudadanía benitojuarense.						
Con mis compañeras, compañeros y el personal a mi cargo, promuevo el trabajo en equipo a partir del respeto y el buen trato. Asimismo, me comprometo a cuidar y hacer un uso responsable de los bienes patrimoniales, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos vigentes.						
SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO			JEFE INMEDIATO			
FIRMA			FIRMA			
Nombre y Cargo: Gabriela Avigail Valencia Carrillo Asistente			Nombre y Cargo: Joel Leodegario Chan Dzul Coordinador de Gestión Social			
Fecha: 01/12/2025			Fecha: 01/12/2025			

H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.18 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA JEFATURA DE BASE DE DATOS.

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO		
4.4.18	NOMBRE DEL PUESTO	Jefatura de Área de Base de Datos
	JEFE INMEDIATO	Coordinación de Gestión Social
SUBORDINADOS DIRECTOS		
NÚMERO DE PERSONAS	NOMBRE DEL PUESTO	
1	Auxiliar	
SUBORDINADOS INDIRECTOS		
N/A	N/A	
1	TOTAL	

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO (Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe)	
Administrar, actualizar y resguardar de manera segura la base de datos de solicitudes, gestiones y apoyos sociales, garantizando la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, con el fin de optimizar los procesos de análisis y seguimiento.	



VALIDADO



4.4.18 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA JEFATURA DE BASE DE DATOS.

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE FUNCIONES	
FUNCIONES INSTITUCIONALES	
1	No aplica.
FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO	
1	Mantener un control sistemático y/o digital de la información que ingresa a la Coordinación de Gestión Social, mediante gestiones, actividades y/o eventos.
2	Capturar en el Sistema de Atención Ciudadana (SIATEN) las solicitudes de gestiones de apoyo, audiencias, actividades y/o eventos de la Coordinación de Gestión Social.
3	Clasificar por rubro las diferentes solicitudes de gestiones y/o apoyos diversos que otorga la Coordinación de Gestión Social.
4	Llevar el control de los folios de las gestiones diarias recepcionadas de la Coordinación de Gestión Social.
5	Realizar los informes semanales, mensuales, anuales y por término de administración de gestiones, actividades y/o eventos de la Coordinación de Gestión Social que se reportan a la Secretaría Técnica.
6	Proporcionar el informe de la evaluación trimestral de los programas y/o actividades establecidas en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) dentro del programa presupuestario de la Dirección de Atención Ciudadana.
7	Mantener actualizado el Padrón Único de Beneficiarios (PUB) de la Coordinación de Gestión Social para entregarlo trimestralmente a la Dirección General de Planeación Municipal.
8	Colaborar con otras áreas para implementar acciones correctivas y mejoras basadas en los resultados de los informes y análisis.
9	Las funciones descritas no son limitativas por lo que podrá desempeñar otras actividades relacionadas con su ámbito de competencia que le sean encomendadas a las necesidades institucionales; y
10	Las demás funciones inherentes a su puesto o que en su caso le asigne la o el Titular de la Coordinación de Gestión Social.

PERFIL DEL PUESTO	
ESCOLARIDAD:	Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto
1.	-
2.	-
3.	Preparatoria o



4.4.18 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA JEFATURA DE BASE DE DATOS.

	Primaria		Secundaria		Técnica		
4.	Carrera Profesional no terminada (2 años)	-	5. Carrera profesional terminada	X	6. Postgrado	-	
7.	Licenciatura o carreras afines.					Licenciatura en Administración Pública	
8.	Área de especialidad requerida (Conocimiento Técnico).					Conocimiento en administración pública	
9.	Conocimiento Específico.		Idioma o Lengua:	<ul style="list-style-type: none"> • Español. • Inglés. 			
			Manejo de Programas Informáticos:	<ul style="list-style-type: none"> • Paquetería office. 			
			Manejo de Equipo Especializado y/o Herramientas	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de cómputo. 			
10.	Experiencia:		2 años en la Administración Pública Municipal preferentemente.				

Competencias Laborales

11.	Habilidades	Directivas:
		<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Trabajo en equipo • Procesos administrativos, planeación, Organización y Control.
		Técnicas:
		<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de equipo de computo • Manejo de base de datos • Gestoría Social • Relaciones públicas
		General:
		<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación afectiva • Trabajo en equipo • Calidad de servicio
12.	Actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable. • Dinamismo. • Ético. • Proactivo (a) • De servicio. • Discreción
13.	Horario Laboral.	De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm

RESPONSABILIDAD

AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.18 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA JEFATURA DE BASE DE DATOS.

1.	Mobiliario y Equipo: Es Responsable de dar el uso para el que están destinados, así como, procurar su conservación y oportuno mantenimiento				
2.	Manejo de Información: Carácter público artículo 03 fracciones VII, IX, XII y XV, información confidencial artículo 137 de la LTAIPQRO00, información reservada artículo 134 de la LTAIPQROO; y Art. 03 fracciones VII, VIII, XII, XIII Y XVII Reglamento Municipal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTAIPMBJQROO).				
	Alta	Media	X	Baja	Nulo
3.	Manejo de Presupuesto: No aplica.				
4.	Alta	Media	Baja	Nulo	X
AUTORIDAD:					
1.	Verificar la correcta captura de la base de datos.				
2	Autoriza informes trimestrales de la Dirección e Informes ejecutivos				
INDICADOR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL					
1.	Captura de información mensualmente/Informes reportados en tiempo y forma.				
<p>Me comprometo a desempeñar con ética, profesionalismo y responsabilidad las funciones del cargo público que represento, incorporando la perspectiva de género y un enfoque basado en los Derechos Humanos en beneficio de la ciudadanía benitojuarense. Con mis compañeras, compañeros y el personal a mi cargo, promuevo el trabajo en equipo a partir del respeto y el buen trato. Asimismo, me comprometo a cuidar y hacer un uso responsable de los bienes patrimoniales, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos vigentes.</p>					
SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO			JEFE INMEDIATO		
FIRMA			FIRMA		
Nombre y Cargo: María Cristina Perera May Jefa de Área de Base de Datos			Nombre y Cargo: Joel Leodegar Chan Dzul Coordinador de Gestión Social		
Fecha: 01/12/2025			Fecha: 01/12/2025		

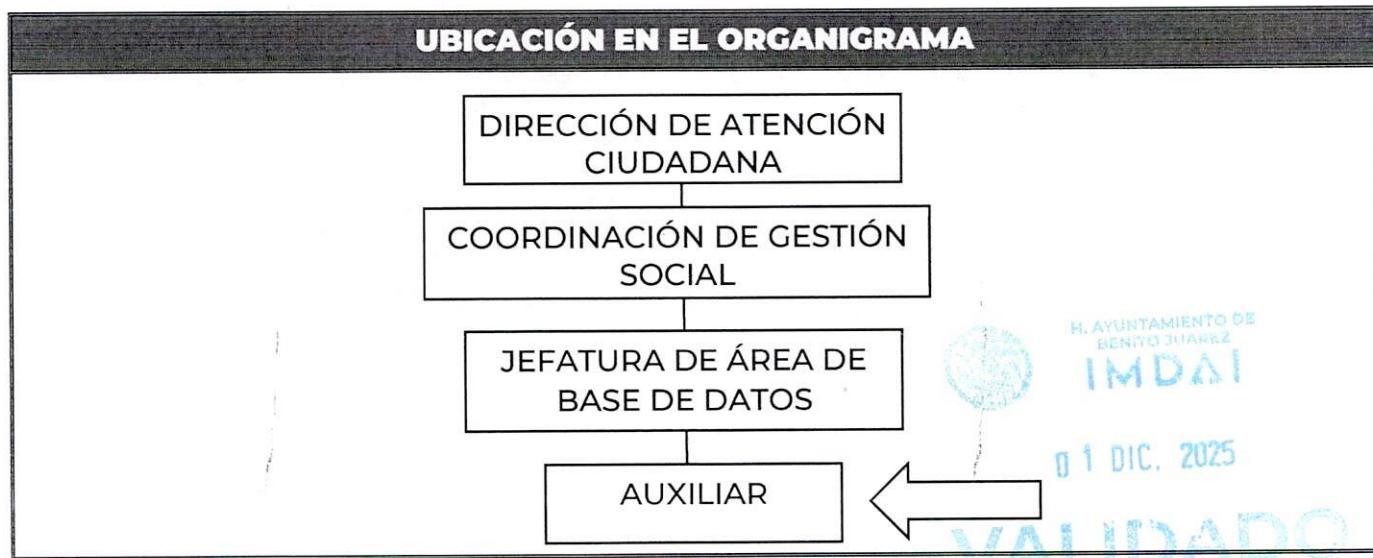
VALIDADO



4.4.19 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE AUXILIAR.

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO		
4.4.19	NOMBRE DEL PUESTO	Auxiliar
	JEFE INMEDIATO	Jefatura de Área de Base de Datos
SUBORDINADOS DIRECTOS		
NÚMERO DE PERSONAS	NOMBRE DEL PUESTO	
N/A	N/A	
SUBORDINADOS INDIRECTOS		
N/A	N/A	
0	TOTAL	

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO (Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe)	
Apoyar en el correcto control sistemático y/o digital de la información que ingresa a la Coordinación de Gestión Social mediante gestiones, audiencias, actividades y/o eventos.	





4.4.19 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE AUXILIAR.

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE FUNCIONES	
FUNCIONES INSTITUCIONALES	
1	N/A
FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO	
1	Apoyar en capturar las gestiones, audiencias, actividades y/o eventos de la Coordinación de Gestión Social al sistema de captura (SOLGES).
2	Apoyar en la Realización del informe semanal, mensual, anual y por término de administración de gestiones, audiencias, actividades y/o eventos de la Coordinación de Gestión Social y reportarlo a la Secretaría Técnica.
3	Apoyar en la Realización del informe de la evaluación trimestral de los programas y/o actividades establecidas en la Mir dentro del programa presupuestario de la Coordinación de Gestión Social.
4	Acudir a eventos institucionales para la atención y el registro de la ciudadanía beneficiada a través de un apoyo social.
5	Asistir a las giras de trabajo, agenda pública y privada de la o el Presidente Municipal.
6	Apoyar en la elaboración del padrón de beneficiarios trimestralmente ante la Dirección de Planeación Municipal.
7	Las funciones descritas no son limitativas, por lo que podrá desempeñar otras actividades relacionadas con su ámbito de competencia que le sean encomendadas a las necesidades institucionales; y
8	Las demás funciones inherentes a su puesto o que en su caso le asigne su superior jerárquico.

PERFIL DEL PUESTO	
ESCOLARIDAD:	Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto
1. Primaria	-
2. Secundaria	-
3. Preparatoria o Técnica	X
4. Carrera Profesional no terminada (2 años)	-
5. Carrera profesional terminada	-
6. Postgrado	-
7. Licenciatura o carreras afines.	N/A
8. Área de especialidad requerida	Captura de información.

VALIDADO

01 DIC. 2025



4.4.19 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE AUXILIAR.

	(Conocimiento Técnico).	
9.	Conocimiento Específico.	Idioma o Lengua:
		<ul style="list-style-type: none"> • Español.
		Manejo de Programas Informáticos:
10.		<ul style="list-style-type: none"> • Paquetería office.
		Manejo de Equipo Especializado y/o Herramientas
10.	Experiencia:	2 años en la Administración Pública Municipal preferentemente.
Competencias Laborales		
11.	Habilidades	Directivas:
		<ul style="list-style-type: none"> • N/A
		Técnicas:
12.	Actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de equipo de computo • Manejo de base de datos • Gestoría Social • Relaciones públicas
		General:
13.	Horario Laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación afectiva • Habilidades organizacionales • Trabajo en equipo • Calidad de servicio
		<ul style="list-style-type: none"> • Responsable. • Dinamismo. • Ético. • Proactivo (a) • De servicio. • Discreción
13.	Horario Laboral.	De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm

RESPONSABILIDAD

1.	Mobiliario y Equipo: Es Responsable de dar el uso para el que están destinados, así como, procurar su conservación y oportuno mantenimiento
2.	Manejo de Información: Carácter público artículo 03 fracciones VII, IX, XII y XV, información confidencial artículo 137 de la LTAIPQROO, información reservada artículo 134 de la LTAIPQROO; y Art. 03 fracciones VII, VIII, XII, XIII Y XVII Reglamento Municipal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTAIPMBJQROO).x
	Alta Media X Baja Nulo
3.	Manejo de Presupuesto: No aplica.

01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.19 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE AUXILIAR.

4.	Alta	Media	Baja	Nulo	X
AUTORIDAD:					
1.	N/A				
INDICADOR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL					
1.	Información requerida mensualmente/Informes solventados correctamente.				
Me comprometo a desempeñar con ética, profesionalismo y responsabilidad las funciones del cargo público que represento, incorporando la perspectiva de género y un enfoque basado en los Derechos Humanos en beneficio de la ciudadanía benitojuarense.					
Con mis compañeras, compañeros y el personal a mi cargo, promuevo el trabajo en equipo a partir del respeto y el buen trato. Asimismo, me comprometo a cuidar y hacer un uso responsable de los bienes patrimoniales, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos vigentes.					
SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO			JEFE INMEDIATO		
FIRMA			FIRMA		
Nombre y Cargo: Vacante Auxiliar			Nombre y Cargo: María Cristina Perera May jefa de Área de Base de Datos		
Fecha: 01/12/2025			Fecha: 01/12/2025		



01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.20 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA JEFATURA DE ÁREA DE GESTIONES SOCIALES.

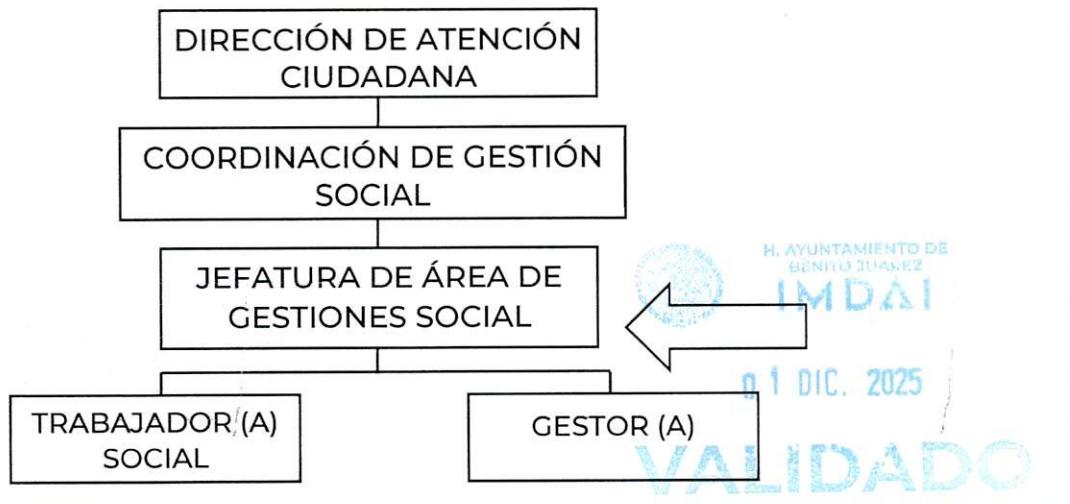
INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO	
4.4.20	NOMBRE DEL PUESTO
	Jefatura de Área de Gestiones Sociales
Jefe Inmediato	
	Coordinación de Gestión Social
SUBORDINADOS DIRECTOS	
NÚMERO DE PERSONAS	NOMBRE DEL PUESTO
1	Trabajador(a) Social
4	Gestor Social (a)
SUBORDINADOS INDIRECTOS	
5	TOTAL

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

(Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe)

Supervisar, coordinar y controlar la correcta atención hacia la ciudadanía, brindándole en forma rápida, positiva y expedita la solución de sus demandas.

UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA





CÓDIGO: MO-PRE-SP-AT-01

FECHA

DE EMISIÓN: 01/12/2025

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 113 DE 189

4.4.20 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA JEFATURA DE ÁREA DE GESTIONES SOCIALES.

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE FUNCIONES	
FUNCIONES INSTITUCIONALES	
1	N/A.
FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO	
1	Coordinar y supervisar las actividades de su área para ofrecerle una correcta atención a la ciudadanía.
2	Supervisar la respuesta en tiempo y forma de las demandas de apoyo que presente la ciudadanía.
3	Canalizar las solicitudes con el o la Titular de la Jefatura de Donativos, para la correcta atención a la demanda ciudadana.
4	Coadyuvar con dependencias Federales, Estatales, Municipales y del sector privado, para la solución de demandas sociales.
5	Cubrir agenda de la o el Presidente (a) Municipal, así como eventos institucionales
6	Supervisar las adquisiciones de los bienes y o servicios que otorga la Coordinación de Gestión Social.
7	Coordinar la entrega de ayudas sociales que se manejen dentro del Presupuesto de la Dirección de Atención Ciudadana, así como hacer la correcta comprobación ante el(a) Titular de la Jefatura de Área Administrativa.
8	Coordinar la entrega de ayudas sociales en especie y verificar la correcta integración del expediente.
9	Las demás funciones inherentes a su puesto o que en su caso le asigne la o el Coordinador de Gestión Social.

PERFIL DEL PUESTO							
ESCOLARIDAD:		Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto					
1.	Primaria	-	2.	Secundaria	-	3.	Preparatoria o Técnica
4.	Carrera Profesional no terminada (2 años)	-	5.	Carrera profesional terminada	X	6.	Postgrado
7.	Licenciatura o carreras afines.	Licenciatura en trabajo social, psicología, sociología, desarrollo comunitario o carrera a fin					



4.4.20 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA JEFATURA DE ÁREA DE GESTIONES SOCIALES.

8.	Área de especialidad requerida (Conocimiento Técnico).	Administración pública, gestión y atención al público.	
9	Conocimiento Específico.	Idioma o Lengua:	<ul style="list-style-type: none"> Español.
		Manejo de Programas Informáticos:	<ul style="list-style-type: none"> Paquetería office.
		Manejo de Equipo Especializado y/o Herramientas	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de cómputo.
10.	Experiencia:	2 años en la Administración Pública Municipal preferentemente.	

Competencias Laborales

11.	Habilidades	<p>Directivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Trabajo en equipo Ética Comunicación Liderazgo Empatía <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manejo de equipo de computo Manejo de base de datos Gestión Social Relaciones públicas <p>General:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunicación afectiva Habilidades organizacionales Trabajo en equipo Calidad de servicio
12.	Actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> Responsable. Dinamismo. Proactivo (a) De servicio. Discreción
13.	Horario Laboral.	De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm

H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

1 DIC. 2025

RESPONSABILIDAD

1.	Mobiliario y Equipo: Es Responsable de dar el uso para el que están destinados, así como, procurar su conservación y oportuno mantenimiento
2.	Manejo de Información: Carácter público artículo 03 fracciones VII, IX, XII y XV, información confidencial artículo 137 de la LTAIPQROO, información reservada artículo 134 de la LTAIPQROO; y Art.



4.4.20 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA JEFATURA DE ÁREA DE GESTIONES SOCIALES.

	03 fracciones VII, VIII, XII, XIII Y XVII Reglamento Municipal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTAIPMBJQROO).									
	Alta	<input checked="" type="checkbox"/>	Media	Baja	Nulo					
3.	Manejo de Presupuesto: No aplica.									
4.	Alta	<input type="checkbox"/>	Media	Baja	<input checked="" type="checkbox"/>					
AUTORIDAD:										
1.	Verificar la atención que se le brinda a la ciudadanía y autoriza el seguimiento de los trámites de solicitud de apoyo									
INDICADOR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL										
1.	Gestiones recibidas mensualmente/Gestiones canalizadas correctamente.									
Me comprometo a desempeñar con ética, profesionalismo y responsabilidad las funciones del cargo público que represento, incorporando la perspectiva de género y un enfoque basado en los Derechos Humanos en beneficio de la ciudadanía benitojuarense.										
Con mis compañeras, compañeros y el personal a mi cargo, promuevo el trabajo en equipo a partir del respeto y el buen trato. Asimismo, me comprometo a cuidar y hacer un uso responsable de los bienes patrimoniales, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos vigentes.										
SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO			JEFE INMEDIATO							
FIRMA			FIRMA							
Nombre y Cargo: María Mercedes Tun Coyoc Jefa de Área de Gestiones Sociales			Nombre y Cargo: Joel Leodegario Chan Dzul Coordinador de Gestión Social							
Fecha: 01/12/2025			Fecha: 01/12/2025							

H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

IMDAT

01 DIC. 2025

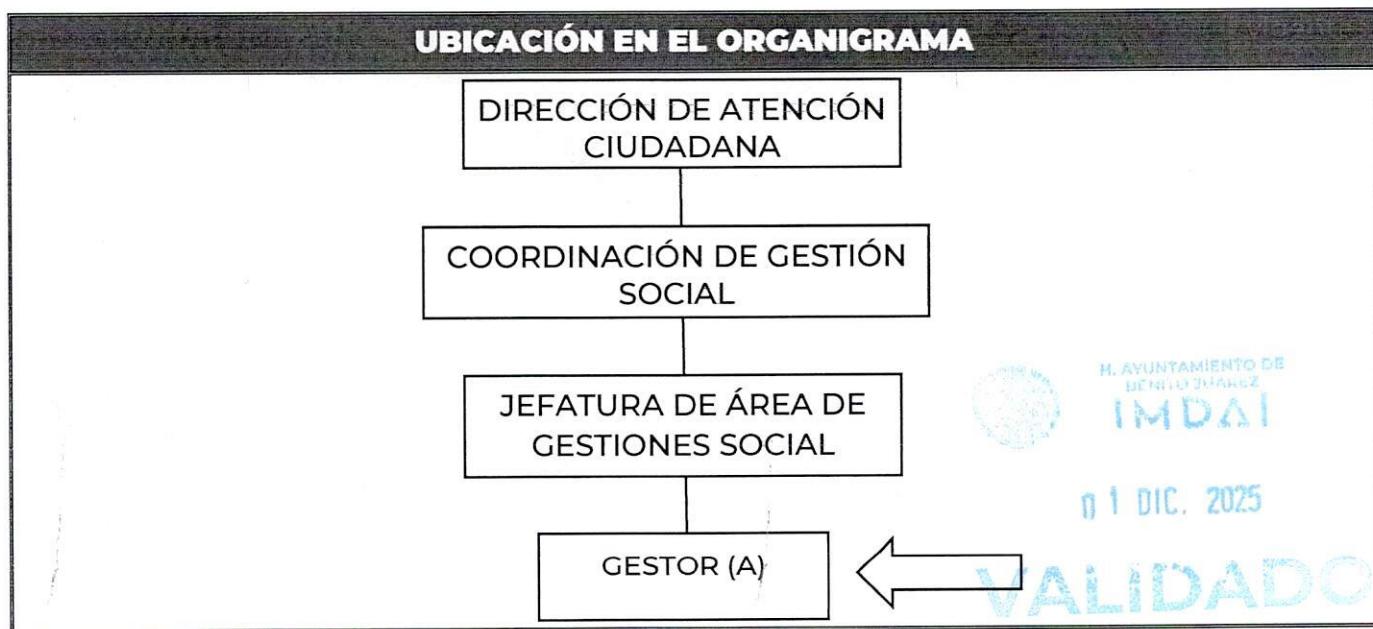
VALIDADO



4.4.21 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL GESTOR (A).

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO		
4.4.21	NOMBRE DEL PUESTO	Gestor (a)
	JEFE INMEDIATO	Jefatura de Área de Gestiones Sociales
SUBORDINADOS DIRECTOS		
NÚMERO DE PERSONAS	NOMBRE DEL PUESTO	
N/A	N/A	
SUBORDINADOS INDIRECTOS		
N/A	TOTAL	

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO (Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe)	
Brindar la atención amable y personalizada a la ciudadanía, dándole la información necesaria, rápida y expedita para la solución de las demandas sociales	





4.4.21 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL GESTOR (A).

FUNCIONES INSTITUCIONALES	
1	N/A.
FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO	
1	Recepcionar las solicitudes de apoyo de la ciudadanía.
2	Asistir y orientar a la ciudadanía para ofrecerle una asesoría adecuada.
3	Verificar que se cumpla en tiempo y forma el resultado de las demandas sociales.
4	Asistir a los eventos públicos y oficiales en los cuales se requiera atender a la ciudadanía en sus demandas sociales.
5	Realizar la correcta integración de expedientes relacionados a las demandas sociales.
6	Vincular con dependencias Federales, Estatales, Municipales y del sector privado, para la solución de las demandas sociales.
7	Efectuar la entrega física de los apoyos gestionados en la Coordinación.
8	Informar a él(a) Titular de la Jefatura de Área de Gestión Social, las gestiones relevantes del día.
9	Llevar el control de los folios de las gestiones diarias recepcionadas de la Coordinación de Gestión Social.
10	Llevar el control de las audiencias diarias recepcionadas de la Coordinación de Gestión Social.
11	Realizar las llamadas telefónicas para dar seguimiento a las solicitudes que ingresan mediante redes sociales y/o eventos.
12	Las funciones descritas no son limitativas, por lo que podrá desempeñar otras actividades relacionadas con su ámbito de competencia que le sean encomendadas a las necesidades institucionales; y
13	Las demás funciones inherentes a su puesto o que en su caso le asigne la o el titular de la Jefatura de Área de Gestiones Sociales.

PERFIL DEL PUESTO	
ESCOLARIDAD:	Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto
1. Primaria	-
2. Secundaria	-
3. Preparatoria o Técnica	X



4.4.21 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL GESTOR (A).

4.	Carrera Profesional no terminada (2 años)	-	5.	Carrera profesional terminada	-	6.	Postgrado	-
7.	Licenciatura o carreras afines.	N/A						
8.	Área de especialidad requerida (Conocimiento Técnico).	Gestión y atención al público						
9.	Conocimiento Específico.	<p>Idioma o Lengua:</p> <ul style="list-style-type: none"> Español. Maya. <p>Manejo de Programas Informáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Paquetería office. <p>Manejo de Equipo Especializado y/o Herramientas</p> <ul style="list-style-type: none"> Equipo de cómputo. 						
10.	Experiencia:	2 años en la Administración Pública Municipal preferentemente.						

Competencias Laborales

11.	Habilidades	<p>Directivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> N/A <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manejo de equipo de computo Manejo de base de datos Gestoría Social Relaciones públicas <p>General:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunicación afectiva Habilidades organizacionales Trabajo en equipo Calidad de servicio
12.	Actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> Responsable. Dinamismo. Proactivo (a) De servicio. Discreción
13.	Horario Laboral.	De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm

RESPONSABILIDAD

1.	Mobiliario y Equipo: Es Responsable de dar el uso para el que están destinados, así como, procurar su conservación y oportuno mantenimiento
----	---



01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.21 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL GESTOR (A).

2.	Manejo de Información: Carácter público artículo 03 fracciones VII, IX, XII y XV, información confidencial artículo 137 de la LTAIPQROO, información reservada artículo 134 de la LTAIPQROO; y Art. 03 fracciones VII, VIII, XII, XIII Y XVII Reglamento Municipal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTAIPMBJQROO).													
	Alta	x	Media		Baja		Nulo							
3.	Manejo de Presupuesto: No aplica.													
4.	Alta													
AUTORIDAD:														
1.	N/A													
INDICADOR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL														
1.	Gestiones atendidas correctamente.													
Me comprometo a desempeñar con ética, profesionalismo y responsabilidad las funciones del cargo público que represento, incorporando la perspectiva de género y un enfoque basado en los Derechos Humanos en beneficio de la ciudadanía benitojuarense.														
Con mis compañeras, compañeros y el personal a mi cargo, promuevo el trabajo en equipo a partir del respeto y el buen trato. Asimismo, me comprometo a cuidar y hacer un uso responsable de los bienes patrimoniales, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos vigentes.														
SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO				JEFE INMEDIATO										
FIRMA				FIRMA										
Nombre y Cargo: María de la Paz Areli Vázquez Parera Gestora				Nombre y Cargo: María Mercedes Tun Coyoc Jefa de Área de Gestiones Sociales										
Fecha: 01/12/2025				Fecha: 01/12/2025										

01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.21 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL GESTOR (A).

SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO	JEFE INMEDIATO
FIRMA	FIRMA
Nombre y Cargo: Blanca del Rocío Muñoz Puga Gestora	Nombre y Cargo: María Mercedes Tun Coyoc Jefa de Área de Gestiones Sociales
Fecha: 01/12/2025	Fecha: 01/12/2025
SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO	JEFE INMEDIATO
FIRMA	FIRMA
Nombre y Cargo: Claudia Ramos López Gestora	Nombre y Cargo: María Mercedes Tun Coyoc Jefa de Área de Gestiones Sociales
Fecha: 01/12/2025	Fecha: 01/12/2025
SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO	JEFE INMEDIATO
FIRMA	FIRMA
Nombre y Cargo: Aline Daniela Islas Moreno Gestora	Nombre y Cargo: María Mercedes Tun Coyoc Jefa de Área de Gestiones Sociales
Fecha: 01/12/2025	Fecha: 01/12/2025

VALIDADO

01 DIC. 2025



4.4.22 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL TRABAJADOR (A) SOCIAL

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO		
4.4.22	NOMBRE DEL PUESTO	Trabajador (a) Social
	JEFE INMEDIATO	Jefatura de Área de Gestiones Sociales
SUBORDINADOS DIRECTOS		
NÚMERO DE PERSONAS	NOMBRE DEL PUESTO	
0	N/A	
SUBORDINADOS INDIRECTOS		
N/A	TOTAL	

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO <small>(Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe)</small>
Intervenir con sentido de responsabilidad, compromiso, eficiencia y eficacia, en la atención de problemas y necesidades tanto individuales como colectivas, con el propósito de incidir en el mejoramiento de las condiciones de vida de la ciudadanía Benitojuarensse.





4.4.22 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL TRABAJADOR (A) SOCIAL

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE FUNCIONES	
FUNCIONES INSTITUCIONALES	
1	N/A.
FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO	
1	Aplicar modelos y técnicas de atención social con base a las necesidades de la ciudadanía.
2	Atender a la ciudadanía con temas de mayor impacto social.
3	Vigilar que los estudios socioeconómicos que se realicen a la ciudadanía se rijan bajo las políticas de operación de la Dirección de Atención Ciudadana.
4	Integrar correctamente el expediente de la ciudadanía atendida por temas de trabajo social.
5	Realizar estudios socioeconómicos de investigación colateral, directa domiciliaria.
6	Guardar discreción y absoluta confidencialidad sobre los asuntos información de su área y de la Dirección.
7	Indagar y escudriñar acerca de las instituciones, asociaciones, fundaciones, etc. que requiera ayuda social.
8	Promover las políticas sociales de acuerdo con las necesidades y demandas colectivas de la Dirección.
9	Llevar un control interno sobre los apoyos diversos en los cuales tengan injerencia.
10	Informar a la o el Titular de la Coordinación de Gestión Social, sobre las problemáticas sociales que más se presentan con la finalidad de reducirlas y aumentar la calidad de vida de la ciudadanía.
11	Las funciones descritas no son limitativas, por lo que podrá desempeñar otras actividades relacionadas con su ámbito de competencia que le sean encomendadas a las necesidades institucionales; y
12	Las demás funciones inherentes a su puesto o que en su caso le asigne la o el titular de la Jefatura de Área de Gestiones Sociales.

PERFIL DEL PUESTO	
ESCOLARIDAD:	Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto
1. Primaria	-
2. Secundaria	-
3. Preparatoria o Técnica	-

H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.22 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL TRABAJADOR (A) SOCIAL

4.	Carrera Profesional no terminada (2 años)	-	5.	Carrera profesional terminada	X	6.	Postgrado	-
7.	Licenciatura o carreras afines.	Licenciatura en trabajo social						
8.	Área de especialidad requerida (Conocimiento Técnico).	Trabajo social y políticas públicas.						
9.	Conocimiento Específico.	Idioma o Lengua:	<ul style="list-style-type: none"> • Español. • Maya. 					
		Manejo de Programas Informáticos:	<ul style="list-style-type: none"> • Paquetería office. 					
		Manejo de Equipo Especializado y/o Herramientas	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de cómputo. 					
10.	Experiencia:	2 años en la Administración Pública Municipal preferentemente.						

Competencias Laborales

11.	Habilidades	<p>Directivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No aplica <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de equipo de computo • Manejo de base de datos • Gestoría Social • Relaciones públicas <p>General:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación afectiva • Habilidades organizacionales • Trabajo en equipo • Calidad de servicio
12.	Actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable. • Dinamismo. • Proactivo (a) • De servicio. • Discreción
13.	Horario Laboral.	De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm

H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

RESPONSABILIDAD

1.	Mobiliario y Equipo: Es Responsable de dar el uso para el que están destinados, así como, procurar su conservación y oportuno mantenimiento
----	--

VALIDADO

01 DIC 2025



4.4.22 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL TRABAJADOR (A) SOCIAL

2.	Manejo de Información: Carácter público artículo 03 fracciones VII, IX, XII y XV, información confidencial artículo 137 de la LTAIPQROO, información reservada artículo 134 de la LTAIPQROO; y Art. 03 fracciones VII, VIII, XII, XIII Y XVII Reglamento Municipal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTAIPMBJQROO).					
	Alta	X	Media		Baja	Nulo
3.	Manejo de Presupuesto: No aplica.					
4.	Alta		Media		Baja	Nulo

AUTORIDAD:

1. N/A

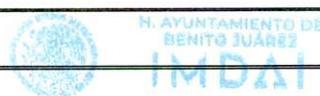
INDICADOR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL

1. Número de estudios socioeconómicos realizados.

Me comprometo a desempeñar con ética, profesionalismo y responsabilidad las funciones del cargo público que represento, incorporando la perspectiva de género y un enfoque basado en los Derechos Humanos en beneficio de la ciudadanía benitojuarense.

Con mis compañeras, compañeros y el personal a mi cargo, promuevo el trabajo en equipo a partir del respeto y el buen trato. Asimismo, me comprometo a cuidar y hacer un uso responsable de los bienes patrimoniales, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos vigentes.

SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO	JEFE INMEDIATO
FIRMA	FIRMA
Nombre y Cargo: Celina Guadalupe Sansores Cisneros Trabajadora Social	Nombre y Cargo: María Mercedes Tun Coyoc Jefa de Área de Gestiones Sociales
Fecha: 01/12/2025	Fecha: 01/12/2025



01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.23 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA JEFATURA DE ÁREA DE DONATIVOS.

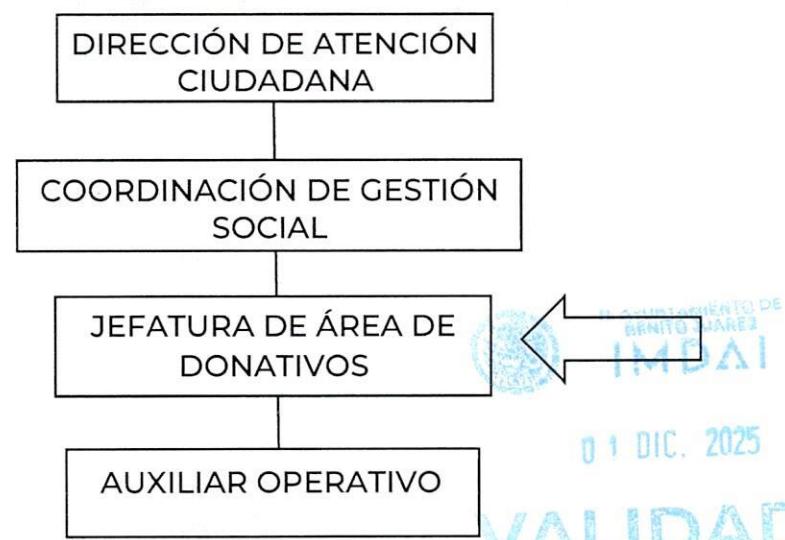
INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO		
4.4.23	NOMBRE DEL PUESTO	Jefatura de Área de Donativos
	JEFE INMEDIATO	Coordinación de Gestión Social
SUBORDINADOS DIRECTOS		
NÚMERO DE PERSONAS	NOMBRE DEL PUESTO	
1	Auxiliar Operativo	
SUBORDINADOS INDIRECTOS		
1	TOTAL	

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

(Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe)

Gestionar ante las instituciones públicas y privadas donativos en especie para otorgar de manera altruista a la ciudadanía en estado de vulnerabilidad e implementar mecanismos para asegurar el seguimiento y la transparencia de los donativos recibidos.

UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA





4.4.23 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA JEFATURA DE ÁREA DE DONATIVOS.

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE FUNCIONES	
FUNCIONES INSTITUCIONALES	
N/A	N/A.
FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO	
1	Gestionar ante las Instituciones públicas o privadas la obtención de donativos
2	Colaborar con las áreas que integran la Dirección de Atención Ciudadana para realizar eventos y programas donde se obtengan donativos en especie.
3	Garantizar la entrega transparente y oportuna de los donativos, priorizando a los grupos en situación de vulnerabilidad.
4	Calendarizar fechas de reciclatón con la Dirección General de Ecología para recibir donativos en especie relacionados con textiles
5	Asistir a las Jornadas de Atención Ciudadana con donativos en especie para que sean entregados a personas en situación de vulnerabilidad y garantizar su distribución adecuada.
6	Elaborar y mantener actualizado el registro detallado de los donativos recibidos y entregados.
7	Administrar el inventario físico y digital de los apoyos en especie, asegurando su correcta clasificación, almacenamiento y conservación.
8	Emitir reportes periódicos sobre los movimientos de entrada y salida de donativos, para fines de auditoría o transparencia.
9	Generar reportes semanales detallados sobre las donaciones recibidas y entregas en especie (ropa, ayudas funcionales, productos de higiene, textiles, medicamentos, entre otros) a la Coordinación de Gestión Social
10	Las funciones descritas no son limitativas por lo que podrá desempeñar otras actividades relacionadas con su ámbito de competencia que le sean encomendadas a las necesidades institucionales; y
11	Las demás funciones inherentes a su puesto o que en su caso le asigne la o el titular de la Coordinación de Gestión Social.

PERFIL DEL PUESTO								
ESCOLARIDAD:	Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto							
1. Primaria	-	2. Secundaria	-	3. Preparatoria o Técnica	EDAD	-	-	-



4.4.23 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA JEFATURA DE ÁREA DE DONATIVOS.

4.	Carrera Profesional no terminada (2 años)	-	5.	Carrera profesional terminada	X	6.	Postgrado	-
7.	Licenciatura o carreras afines.	Licenciatura en administración de empresas						
8.	Área de especialidad requerida (Conocimiento Técnico).	Relaciones públicas.						
9.	Conocimiento Específico.	Idioma o Lengua:	<ul style="list-style-type: none"> • Español. 					
		Manejo de Programas Informáticos:	<ul style="list-style-type: none"> • Paquetería office. 					
		Manejo de Equipo Especializado y/o Herramientas	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de cómputo. 					
10.	Experiencia:	2 años en la Administración Pública Municipal preferentemente.						

Competencias Laborales

11.	Habilidades	Directivas:
		<ul style="list-style-type: none"> • Procesos administrativos • Trabajo en equipo • Liderazgo • Comunicación
		Técnicas:
		<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de equipo de computo • Manejo de base de datos • Gestoría Social • Relaciones publicas
		General:
		<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación afectiva • Habilidades organizacionales • Trabajo en equipo • Calidad de servicio
12.	Actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable. • Dinamismo. • Proactivo (a) • De servicio. • Discreción
13.	Horario Laboral.	De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm

RESPONSABILIDAD



01 DIC 2025

VALIDADO



4.4.23 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA JEFATURA DE ÁREA DE DONATIVOS.

1.	Mobiliario y Equipo: Es Responsable de dar el uso para el que están destinados, así como, procurar su conservación y oportuno mantenimiento						
2.	Manejo de Información: Carácter público artículo 03 fracciones VII, IX, XII y XV, información confidencial artículo 137 de la LTAIPQRO00, información reservada artículo 134 de la LTAIPQROO; y Art. 03 fracciones VII, VIII, XII, XIII Y XVII Reglamento Municipal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTAIPMBJQROO).						
	Alta	Media	X	Baja	Nulo		
3.	Manejo de Presupuesto: No aplica.						
4.	Alta	Media		Baja	Nulo		X

AUTORIDAD:

1. Planeación, recepción y entrega de donativos

INDICADOR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL

1. Solicitud de donativos mensualmente/Donativos entregados en tiempo y forma.

Me comprometo a desempeñar con ética, profesionalismo y responsabilidad las funciones del cargo público que represento, incorporando la perspectiva de género y un enfoque basado en los Derechos Humanos en beneficio de la ciudadanía benitojuarense.

Con mis compañeras, compañeros y el personal a mi cargo, promuevo el trabajo en equipo a partir del respeto y el buen trato. Asimismo, me comprometo a cuidar y hacer un uso responsable de los bienes patrimoniales, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos vigentes.

SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO	JEFE INMEDIATO
FIRMA	FIRMA
Nombre y Cargo: Isabel del Carmen Rodríguez Pérez Jefa de Área de Donativos	Nombre y Cargo: Joel Leodegario Chan Dzul Coordinador de Gestión Social
Fecha: 01/12/2025	Fecha: 01/12/2025

VALIDADO



4.4.24 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL AUXILIAR OPERATIVO.

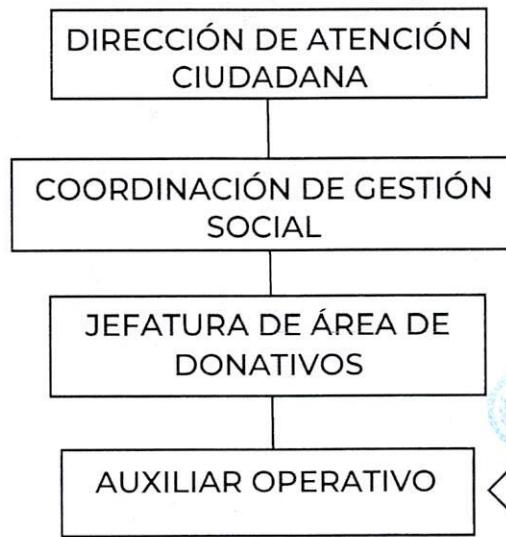
INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO		
4.4.24	NOMBRE DEL PUESTO	Auxiliar Operativo
	JEFE INMEDIATO	Jefatura de Área de Donativos
SUBORDINADOS DIRECTOS		
NÚMERO DE PERSONAS	NOMBRE DEL PUESTO	
0	N/A	
SUBORDINADOS INDIRECTOS		
N/A	TOTAL	

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

(Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe)

Apoyar para gestionar ante las instituciones públicas, así como empresas socialmente responsables (privadas), donativos en especie para otorgar de manera altruista a la ciudadanía en estado de vulnerabilidad.

UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

01 DIC. 2025

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE FUNCIONES



4.4.24 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL AUXILIAR OPERATIVO.

FUNCIONES INSTITUCIONALES

N/A N/A.

FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO

1	Apoyar en el diseño de eventos y/o actividades para la obtención de donativos.
2	Realizar investigaciones de posibles donantes.
3	Recaudar diferentes donativos solicitados por la ciudadanía.
4	Actualizar periódicamente el archivo de su departamento y el directorio telefónico.
5	Realizar oficios para solicitar donativos en especie ante las instituciones públicas, así como empresas socialmente responsables (privadas).
6	Apoyar en los programas que realice el Área de Donativos.
7	Las funciones descritas no son limitativas por lo que podrá desempeñar otras actividades relacionadas con su ámbito de competencia que le sean encomendadas a las necesidades institucionales; y
8	Las demás funciones inherentes a su puesto o que en su caso le asigne la o el titular de la Jefatura de Área de Donativos.

PERFIL DEL PUESTO

ESCOLARIDAD:		Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto						
1.	Primaria	-	2.	Secundaria	-	3.	Preparatoria o Técnica	X
4.	Carrera Profesional no terminada (2 años)	-	5.	Carrera profesional terminada	-	6.	Postgrado	-
7.	Licenciatura o carreras afines.	N/A						
8.	Área de especialidad requerida (Conocimiento Técnico).	Administración pública						 <small>H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ</small> IMDAI
9.	Conocimiento Específico.	Idioma o Lengua:			<ul style="list-style-type: none"> • Español. 01 DIC. 2025			
		Manejo de Programas Informáticos:			<ul style="list-style-type: none"> • Paquetería office. 			

VALIDADO



4.4.24 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL AUXILIAR OPERATIVO.

		Manejo de Equipo Especializado y/o Herramientas	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de cómputo.
10.	Experiencia:	2 años en la Administración Pública Municipal preferentemente.	

Competencias Laborales

11.	Habilidades	Directivas: <ul style="list-style-type: none"> N/A
		Técnicas: <ul style="list-style-type: none"> Manejo de equipo de computo Manejo de base de datos Gestoría Social Relaciones publicas
		General: <ul style="list-style-type: none"> Comunicación afectiva Habilidades organizacionales Trabajo en equipo Calidad de servicio
12.	Actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> Responsable. Dinamismo. Proactivo (a) De servicio. Discreción
13.	Horario Laboral.	De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm

RESPONSABILIDAD

1.	Mobiliario y Equipo: Es Responsable de dar el uso para el que están destinados, así como, procurar su conservación y oportuno mantenimiento					
2.	Manejo de Información: Carácter público artículo 03 fracciones VII, IX, XII y XV, información confidencial artículo 137 de la LTAIPQROO, información reservada artículo 134 de la LTAIPQROO; y Art. 03 fracciones VII, VIII, XII, XIII Y XVII Reglamento Municipal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTAIPMBJQROO).					
	Alta	Media		Baja	x	Nulo
3.	Manejo de Presupuesto: No aplica.					
4.	Alta	Media		Baja	Nulo	x

AUTORIDAD:

1.	N/A	01 DIC. 2025
INDICADOR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL		



4.4.24 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL AUXILIAR OPERATIVO.

1.

Solicitud de donativos mensualmente/Donativos entregados en tiempo y forma.

Me comprometo a desempeñar con ética, profesionalismo y responsabilidad las funciones del cargo público que represento, incorporando la perspectiva de género y un enfoque basado en los Derechos Humanos en beneficio de la ciudadanía benitojuarense.

Con mis compañeras, compañeros y el personal a mi cargo, promuevo el trabajo en equipo a partir del respeto y el buen trato. Asimismo, me comprometo a cuidar y hacer un uso responsable de los bienes patrimoniales, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos vigentes.

SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO	JEFE INMEDIATO
	
FIRMA	FIRMA
Nombre y Cargo: Vacante Auxiliar Operativo	Nombre y Cargo: Isabel del Carmen Rodríguez Pérez Jefa de Área de Donativos
Fecha: 01/12/2025	Fecha: 01/12/2025



4.4.25 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA JEFATURA DE ÁREA DE OPERACIÓN Y LOGÍSTICA.

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO		
4.4.25	NOMBRE DEL PUESTO	Jefatura de Área de Operación y Logística
	JEFE INMEDIATO	Coordinación de Gestión Social
SUBORDINADOS DIRECTOS		
NÚMERO DE PERSONAS	NOMBRE DEL PUESTO	
1	Auxiliar	
SUBORDINADOS INDIRECTOS		
N/A	N/A	
1	TOTAL	

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

(Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe)

Dirigir las actividades y eventos que realicen las Jefaturas de Área de la Dirección, proporcionándoles las herramientas necesarias para la realización y consecución de objetivos.

UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.25 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA JEFATURA DE ÁREA DE OPERACIÓN Y LOGÍSTICA.

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE FUNCIONES	
FUNCIONES INSTITUCIONALES	
FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO	
N/A	N/A.
1	Organizar, coordinar y controlar las actividades de montaje, instalación y colocación del equipo, instrumental, herramientas, estructuras y todo el material necesario que se utiliza en la realización de actividades, eventos, jornadas de la Dirección de Atención Ciudadana como parte de los trabajos de logística;
2	Establecer procedimientos operativos y de logística para optimizar los tiempos y los recursos con los que cuenta la Dirección;
3	Solicitar a las áreas de la jurisdicción de la Dirección de Atención Ciudadana el calendario mensual de actividades, eventos o jornadas con la ficha técnica que corresponda a cada acción en orden cronológico.
4	Presentar a la Dirección de Atención Ciudadana el cronograma de actividades mensuales de las actividades, eventos o jornadas que se realice.
5	Informar periódicamente de los asuntos de su competencia a la Dirección de Atención Ciudadana
6	Ejecutar la entrega física de los apoyos sociales a la ciudadanía
7	Solicitar al Departamento Administrativo, los materiales e insumos que se requieran para la realización de los eventos de la Dirección y presentarle la documentación comprobatoria del uso de estos.
8	Distribuir y difundir la publicidad de los eventos que realice la Dirección
9	Las funciones descritas no son limitativas por lo que podrá desempeñar otras actividades relacionadas con su ámbito de competencia que le sean encomendadas a las necesidades institucionales; y
10	Las demás funciones inherentes a su puesto o que en su caso le asigne la o el titular de la Coordinación de Gestión Social.

H. AYUNTAMIENTO DE

BENITO JUÁREZ

IMDAI

PERFIL DEL PUESTO	
ESCOLARIDAD:	Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto
1. Primaria	-
2. Secundaria	-
3. Preparatoria o Técnica	-



4.4.25 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA JEFATURA DE ÁREA DE OPERACIÓN Y LOGÍSTICA.

4.	Carrera Profesional no terminada (2 años)	-	5.	Carrera profesional terminada	X	6.	Postgrado	-
7.	Licenciatura o carreras afines.	Licenciatura en administración de empresas.						
8.	Área de especialidad requerida (Conocimiento Técnico).	Logística						
9.	Conocimiento Específico.	Idioma o Lengua:		<ul style="list-style-type: none"> • Español. • Inglés. 	Manejo de Programas Informáticos:		<ul style="list-style-type: none"> • Paquetería office. 	
		Manejo de Equipo Especializado y/o Herramientas					<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de cómputo. 	
10.	Experiencia:	2 años en la Administración Pública Municipal preferentemente.						

Competencias Laborales

11.	Habilidades	Directivas:
		<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Procesos administrativos • Comunicación
		Técnicas:
		<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de equipo de computo • Manejo de base de datos • Relaciones públicas
		General:
		<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación afectiva • Habilidades organizacionales • Calidad de servicio
12.	Actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable. • Dinamismo. • Proactivo (a) • De servicio. • Discreción
13.	Horario Laboral.	De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm

RESPONSABILIDAD

1.	Mobiliario y Equipo: Es Responsable de dar el uso para el que están destinados, así como, procurar su conservación y oportuno mantenimiento
----	--

VALIDADO

01 DIC. 2025



4.4.25 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA JEFATURA DE ÁREA DE OPERACIÓN Y LOGÍSTICA.

2.	Manejo de Información: Carácter público artículo 03 fracciones VII, IX, XII y XV, información confidencial artículo 137 de la LTAIPQRO00, información reservada artículo 134 de la LTAIPQROO; y Art. 03 fracciones VII, VIII, XII, XIII Y XVII Reglamento Municipal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTAIPMBJQROO).					
	Alta		Media		Baja	x
3.	Manejo de Presupuesto: No aplica.					
4.	Alta		Media		Baja	Nulo

AUTORIDAD:

1. Autorizar la organización y el material para los eventos de la Dirección de Atención Ciudadana.

INDICADOR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL

1. Informe semanal de eventos realizados y entrega de apoyos entregados.

Me comprometo a desempeñar con ética, profesionalismo y responsabilidad las funciones del cargo público que represento, incorporando la perspectiva de género y un enfoque basado en los Derechos Humanos en beneficio de la ciudadanía benitojuarense.

Con mis compañeras, compañeros y el personal a mi cargo, promuevo el trabajo en equipo a partir del respeto y el buen trato. Asimismo, me comprometo a cuidar y hacer un uso responsable de los bienes patrimoniales, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos vigentes.

SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO	JEFE INMEDIATO
FIRMA	FIRMA
Nombre y Cargo: Enestor Artemio De León Gutiérrez Jefe de Área de Operación y Logística	Nombre y Cargo: Joel Leodegaro Chan Dzul Coordinador de Gestión Social
Fecha: 01/12/2025	Fecha: 01/12/2025

01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.26 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL AUXILIAR.

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO		
4.4.26	NOMBRE DEL PUESTO	Auxiliar
	JEFE INMEDIATO	Jefatura de Área de Operación y Logística
SUBORDINADOS DIRECTOS		
NÚMERO DE PERSONAS	NOMBRE DEL PUESTO	
N/A	N/A	
SUBORDINADOS INDIRECTOS		
N/A	TOTAL	

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

(Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe)

Auxiliar e informar a él(a) Titular de la Jefatura de Área de Operación y Logística las actividades que se realicen en la Dirección.

UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA



IMDAI
01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.26 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL AUXILIAR.

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE FUNCIONES	
FUNCIONES INSTITUCIONALES	
N/A	N/A.
FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO	
1	Entregar los apoyos domiciliados que la ciudadanía
2	Auxiliar a la o él Titular de la Jefatura de Área de Operación y Logística, en la Coordinación de los eventos y programas que realice la Dirección.
3	Otorgar soporte permanente a las demás Jefaturas de Área.
4	Realizar llamadas telefónicas para confirmar la logística de eventos.
5	Realizar el montaje de los eventos que realice la Dirección.
6	Apoyar en distribuir y difundir la publicidad de los eventos que realice la Dirección. (lonas, volantes, trípticos, invitaciones).
7	Apoyar en la elaboración de las fichas técnicas de los eventos que lleve la Dirección.
8	Las funciones descritas no son limitativas por lo que podrá desempeñar otras actividades relacionadas con su ámbito de competencia que le sean encomendadas a las necesidades institucionales; y
9	Las demás funciones inherentes a su puesto o que en su caso le asigne la o el titular de la Jefatura de Área de Operación y Logística

ESCOLARIDAD:		Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto						
1.	Primaria	-	2.	Secundaria	-	3.	Preparatoria o Técnica	X
4.	Carrera Profesional no terminada (2 años)	-	5.	Carrera profesional terminada	-	6.	H. AYUNTAMIENTO DE MÉNDEZ MUÑÉZ IMDAI Postgrado	-
7.	Licenciatura o carreras afines.		N/A					
8.	Área de especialidad requerida (Conocimiento Técnico).		Logística de eventos.					
VALIDADO 01 DIC. 2025								



4.4.26 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL AUXILIAR.

9.	Conocimiento Específico.	Idioma o Lengua:	<ul style="list-style-type: none"> Español. Ingles.
		Manejo de Programas Informáticos:	<ul style="list-style-type: none"> Paquetería office.
		Manejo de Equipo Especializado y/o Herramientas	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de cómputo.
10.	Experiencia:	2 años en la Administración Pública Municipal	

Competencias Laborales

11.	Habilidades	Directivas:	<ul style="list-style-type: none"> No aplica
		Técnicas:	<ul style="list-style-type: none"> Manejo de equipo de computo Manejo de base de datos Relaciones publicas
		General:	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación afectiva Habilidades organizacionales Calidad de servicio
12.	Actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> Responsable. Dinamismo. Proactivo (a) De servicio. Discreción 	
13.	Horario Laboral.	De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm	

RESPONSABILIDAD

1.	Mobiliario y Equipo: Es Responsable de dar el uso para el que están destinados, así como, procurar su conservación y oportuno mantenimiento						
2.	Manejo de Información: Carácter público artículo 03 fracciones VII, IX, XII y XV, información confidencial artículo 137 de la LTAIPQROO, información reservada artículo 134 de la LTAIPQROO; y Art. 03 fracciones VII, VIII, XII, XIII Y XVII Reglamento Municipal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTAIPMBJQROO).						
	Alta		Media		Baja	x	Nulo
3.	Manejo de Presupuesto: No aplica.						
4.	Alta		Media		Baja		Nulo

AUTORIDAD:

VALIDADO



4.4.26 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL AUXILIAR.

1.	N/A
INDICADOR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL	
1.	Informar al Coordinador de Gestión Social las actividades programadas y realizadas de manera mensual.
2.	Llenar la bitácora semanal de las gestiones realizadas y entregadas.
Me comprometo a desempeñar con ética, profesionalismo y responsabilidad las funciones del cargo público que represento, incorporando la perspectiva de género y un enfoque basado en los Derechos Humanos en beneficio de la ciudadanía benitojuarense.	
Con mis compañeras, compañeros y el personal a mi cargo, promuevo el trabajo en equipo a partir del respeto y el buen trato. Asimismo, me comprometo a cuidar y hacer un uso responsable de los bienes patrimoniales, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos vigentes.	
SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO	JEFE INMEDIATO
Oscar Barrientos	
FIRMA	FIRMA
Nombre y Cargo: Oscar Javier Barrientos Mejía Auxiliar	Nombre y Cargo: Enestor Artemio De León Gutiérrez Jefe de Área de Operación y Logística
Fecha: 01/12/2025	Fecha: 01/12/2025



4.4.27 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA COORDINACIÓN DE VINCULACIÓN Y SEGUIMIENTO INTERINSTITUCIONAL.

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO	
4.4.27	NOMBRE DEL PUESTO
	Coordinación de Vinculación y Seguimiento Interinstitucional
SUBORDINADOS DIRECTOS	
NÚMERO DE PERSONAS	NOMBRE DEL PUESTO
1	Encargado de Verificación de Direcciones (Geolocalizaciones)
1	Asistente
1	Auxiliar de Vinculación
1	Auxiliar de Seguimiento
1	Auxiliar de Validación
SUBORDINADOS INDIRECTOS	
N/A	N/A
5	TOTAL

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

(Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe)

Coordinar y consolidar estrategias de vinculación y colaboración interinstitucional con dependencias Municipales, Estatales, Federales, para dar respuesta oportuna y seguimiento efectivo a las gestiones y demandas ciudadanas.

UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA



01 DIC. 2025

VALIDADO



CÓDIGO: MO-PRE-SP-AT-01

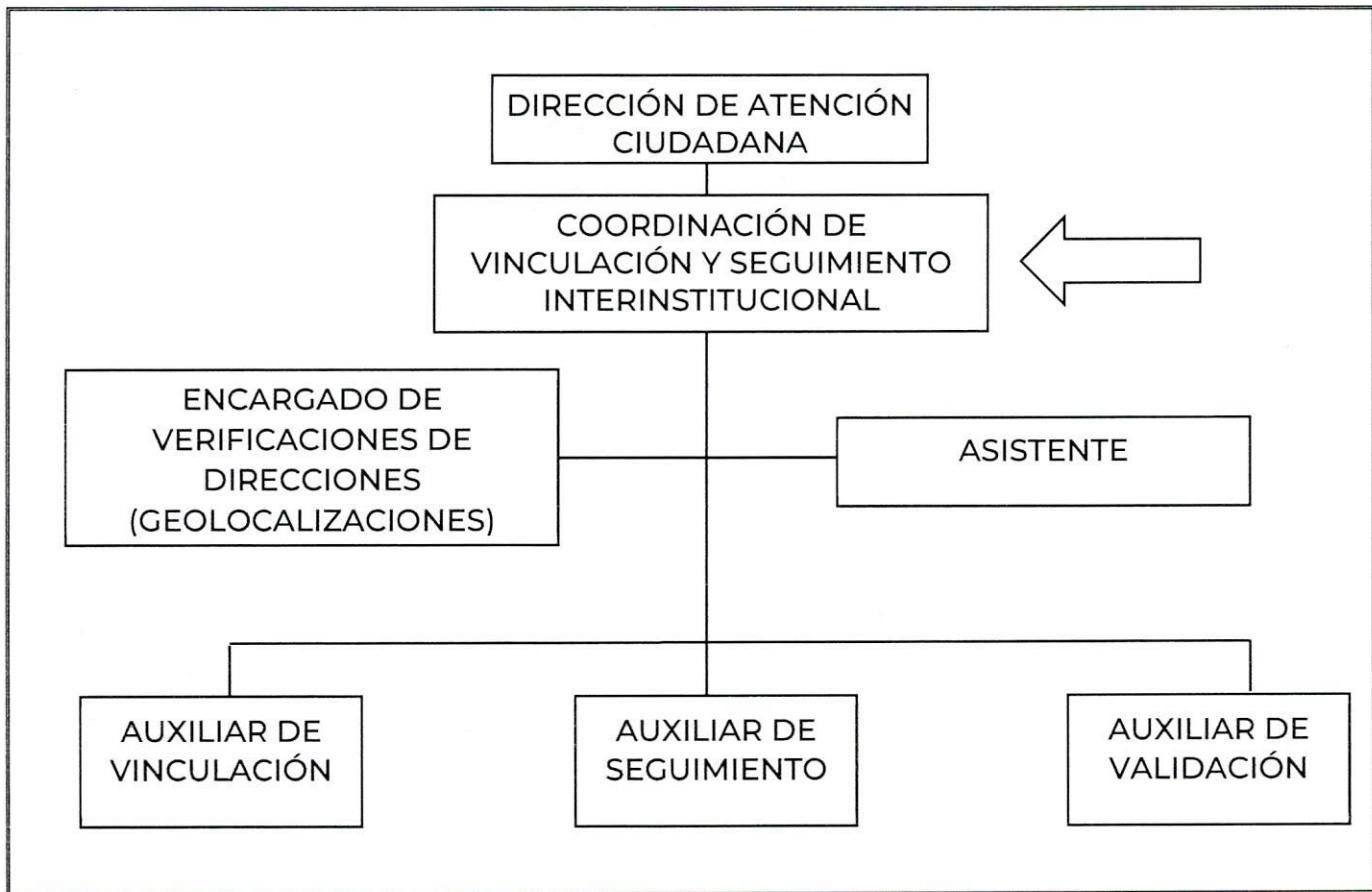
FECHA

DE EMISIÓN: 01/12/2025

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 142 DE 189

4.4.27 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA COORDINACIÓN DE VINCULACIÓN Y SEGUIMIENTO INTERINSTITUCIONAL.



DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE FUNCIONES

FUNCIONES INSTITUCIONALES

N/A N/A.

FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO

1

Establecer y mantener canales de comunicación permanentes con las distintas dependencias municipales, a fin de coordinar la atención oportuna de las solicitudes ciudadanas canalizadas a través de las plataformas digitales.

2

Dar seguimiento puntual a los casos registrados, asegurando que las peticiones ciudadanas reciban respuesta dentro de los plazos establecidos y conforme a los procedimientos internos.

VALIDADO
01 DIC 2025



4.4.27 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA COORDINACIÓN DE VINCULACIÓN Y SEGUIMIENTO INTERINSTITUCIONAL.

3	Coordinar reuniones y mesas de trabajo con las áreas operativas del municipio, para capacitaciones, revisión de avances y resolver problemáticas específicas, así como mejorar los tiempos de respuesta.
4	Supervisar la documentación y sistematización de las solicitudes ciudadanas para garantizar su correcta canalización a través de las plataformas digitales institucionales.
5	Generar informes periódicos a la Dirección de Atención Ciudadana sobre el estatus y resultados de las peticiones ciudadanas atendidas, con base a los indicadores de atención, impacto social y eficiencia operativa
6	Coordinar la atención directa y cercana a la ciudadanía, mediante la operación de ventanillas, jornadas de atención ciudadana y giras de la Presidencia Municipal, en colonias, regiones y/o comunidades del municipio.
7	Realizar llamadas de seguimiento o de calidad del servicio a los ciudadanos.
8	Proponer mecanismos de coordinación interinstitucional con entes estatales o federales, cuando así lo requiera la naturaleza de la solicitud ciudadana.
9	Brindar apoyo técnico y administrativo en la planeación de actividades, jornadas o eventos de participación ciudadana relacionados con su ámbito de competencia.
10	Desarrollar indicadores de desempeño e impacto ciudadano, para evaluar la efectividad de la vinculación interinstitucional y el nivel de satisfacción ciudadana.
11	Impulsar buenas prácticas institucionales basadas en experiencias exitosas de otras entidades federativas, promoviendo modelos replicables de atención ciudadana
12	Capacitar a los servidores públicos de las diferentes dependencias municipales, que funjan como enlaces para el seguimiento de las diferentes peticiones ciudadanas, que pueden llegar por escrito o de manera digital.
13	Solicitar a las diferentes dependencias del municipio un reporte de las peticiones atendidas para conocer el estatus de las mismas.
14	Llevar a cabo el registro y canalización de los ciudadanos con las dependencias municipales, estatales y/o federales en las jornadas ciudadanas.
15	Notificar a la Dirección de Atención Ciudadana en caso de incumplimiento oportuno por parte del enlace responsable del seguimiento de la petición ciudadana en caso de no cumplir en tiempo y forma.

VALIDADO



4.4.27 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA COORDINACIÓN DE VINCULACIÓN Y SEGUIMIENTO INTERINSTITUCIONAL.

16	Apoyar en la elaboración y actualización del Sistema de Control Interno Institucional ante la Contraloría Municipal.	
17	Las funciones descritas no son limitativas por lo que podrá desempeñar otras actividades relacionadas con su ámbito de competencia que le sean encomendadas a las necesidades institucionales; y	
18	Las demás funciones inherentes a su puesto o que en su caso le asigne la o el titular de la Dirección de Atención Ciudadana.	

PERFIL DEL PUESTO							
ESCOLARIDAD:		Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto					
1.	Primaria	-	2.	Secundaria	-	3.	Preparatoria o Técnica
4.	Carrera Profesional no terminada (2 años)	-	5.	Carrera profesional terminada	X	6.	Postgrado
7.	Licenciatura o carreras afines.	Licenciatura en administración, derecho, ingeniería en sistemas, o carrera a fin					
8.	Área de especialidad requerida (Conocimiento Técnico).	Administración pública					
9.	Conocimiento Específico.	Idioma o Lengua:		<ul style="list-style-type: none"> • Español. • Inglés. 			
		Manejo de Programas Informáticos:		<ul style="list-style-type: none"> • Paquetería office. 			
		Manejo de Equipo Especializado y/o Herramientas		<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de cómputo. • Manejo de web 			
10.	Experiencia:	2 años en la Administración Pública Municipal preferentemente.					
Competencias Laborales							
11.	Habilidades	Directivas: <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Toma de decisiones • Solución de problemas • Manejo de grupos 					
		 H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ IMDAI					

01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.27 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA COORDINACIÓN DE VINCULACIÓN Y SEGUIMIENTO INTERINSTITUCIONAL.

		<p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de equipo de computo • Manejo de base de datos • Relaciones publicas • Lectura, redacción y ortografía <p>General:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación afectiva • Habilidades organizacionales • Buena presentación • Calidad de servicio
12.	Actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable. • Dinamismo. • Proactivo (a) • De servicio. • Discreción
13.	Horario Laboral.	De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm

RESPONSABILIDAD

1.	Mobiliario y Equipo: Es Responsable de dar el uso para el que están destinados, así como, procurar su conservación y oportuno mantenimiento					
2.	Manejo de Información: Carácter público artículo 03 fracciones VII, IX, XII y XV, información confidencial artículo 137 de la LTAIPQRO00, información reservada artículo 134 de la LTAIPQROO; y Art. 03 fracciones VII, VIII, XII, XIII Y XVII Reglamento Municipal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTAIPMBJQROO).					
	Alta	X	Media		Baja	Nulo
3.	Manejo de Presupuesto: No aplica.					
4.	Alta		Media		Baja	Nulo
						X

AUTORIDAD:

1.	Coordinar y autorizar las canalizaciones a las diferentes dependencias y Unidades Administrativas del Municipio de acuerdo a sus facultades y competencias para la atención de las peticiones y solicitudes ciudadanas, que llegan a través de las Ventanillas y Jornadas de Atención Ciudadana.					
----	--	--	--	--	--	--

INDICADOR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL

1.	Reporte de las peticiones ciudadanas vinculadas y concluidas.
Me comprometo a desempeñar con ética, profesionalismo y responsabilidad las funciones del cargo público que represento, incorporando la perspectiva de género y un enfoque basado en los Derechos Humanos en beneficio de la ciudadanía benitojuarense.	



4.4.27 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA COORDINACIÓN DE VINCULACIÓN Y SEGUIMIENTO INTERINSTITUCIONAL.

Con mis compañeras, compañeros y el personal a mi cargo, promuevo el trabajo en equipo a partir del respeto y el buen trato. Asimismo, me comprometo a cuidar y hacer un uso responsable de los bienes patrimoniales, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos vigentes.

SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO	JEFE INMEDIATO
FIRMA	FIRMA
Nombre y Cargo: Shirley Janet Estrella Buenfil Coordinadora de Vinculación y Seguimiento Interinstitucional	Nombre y Cargo: María Fagni Gallegos Cruz Directora de Atención Ciudadana
Fecha: 01/12/2025	Fecha: 01/12/2025





CÓDIGO: MO-PRE-SP-AT-01

FECHA

DE EMISIÓN: 01/12/2025

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 147 DE 189

4.4.28 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL O LA ASISTENTE.

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO		
4.4.28	NOMBRE DEL PUESTO	Asistente
	JEFE INMEDIATO	Coordinación de Vinculación y Seguimiento Interinstitucional
SUBORDINADOS DIRECTOS		
NÚMERO DE PERSONAS	NOMBRE DEL PUESTO	
N/A	N/A	
SUBORDINADOS INDIRECTOS		
N/A	TOTAL	

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO (Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe)	
Auxiliar a la Coordinadora en la vinculación y colaboración interinstitucional con dependencias Municipales, Estatales, Federales, para dar respuesta oportuna y seguimiento efectivo a las gestiones y demandas ciudadanas.	





4.4.28 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL O LA ASISTENTE.

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE FUNCIONES	
FUNCIONES INSTITUCIONALES	
1	N/A
FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO	
1	Apoyar a la Coordinación en la planeación, organización y seguimiento de las actividades de vinculación y gestión interinstitucional.
2	Elaborar, revisar y dar trámite a oficios, memorándums, reportes y demás documentación administrativa que le sea requerida.
3	Dar seguimiento a los compromisos adquiridos en reuniones, mesas de trabajo y acuerdos interinstitucionales, informando oportunamente a la Coordinación
4	Mantener comunicación constante con dependencias Municipales, Estatales, Federales y organismos externos para atender solicitudes y requerimientos de la Coordinación.
5	Coordinar la agenda de trabajo de la Coordinación, incluyendo citas, reuniones y actividades de vinculación.
6	Brindar apoyo en la integración de informes, estadísticas y reportes de resultados de las acciones de vinculación y seguimiento.
7	Realizar llamadas de seguimiento o de calidad del servicio a los ciudadanos.
8	Auxiliar en la organización de eventos, talleres o reuniones interinstitucionales convocados por la Coordinación.
9	Atender llamadas, correos electrónicos y solicitudes ciudadanas relacionadas con la gestión interinstitucional, canalizándolas al área correspondiente.
10	Resguardar y administrar los archivos físicos y digitales de la Coordinación, garantizando su orden y disponibilidad.
11	Llevar a cabo el registro y canalización de los ciudadanos con las dependencias municipales, estatales y/o federales en las jornadas ciudadanas.
12	Las funciones descritas no son limitativas por lo que podrá desempeñar otras actividades relacionadas con su ámbito de competencia que le sean encomendadas a las necesidades institucionales; y
13	Las demás funciones inherentes a su puesto o que en su caso le asigne la o el titular de la Coordinación de Vinculación y Seguimiento Interinstitucional.

PERFIL DEL PUESTO

01 DIC 2025

VALIDADO



CÓDIGO: MO-PRE-SP-AT-01

FECHA

DE EMISIÓN: 01/12/2025

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 149 DE 189

4.4.28 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL O LA ASISTENTE.

ESCOLARIDAD:		Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto					
1.	Primaria	-	2.	Secundaria	-	3.	Preparatoria o Técnica <input checked="" type="checkbox"/>
4.	Carrera Profesional no terminada (2 años)	-	5.	Carrera profesional terminada	-	6.	Postgrado
7.	Licenciatura o carreras afines.		N/A				
8.	Área de especialidad requerida (Conocimiento Técnico).		Administración pública				
9.	Conocimiento Específico.	Idioma o Lengua:	<ul style="list-style-type: none"> • Español. 				
10.		Manejo de Programas Informáticos:	<ul style="list-style-type: none"> • Paquetería office. 				
11.		Manejo de Equipo Especializado y/o Herramientas	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de cómputo. • Manejo de web 				
12.	Experiencia:		2 años en la Administración Pública Municipal preferentemente.				

Competencias Laborales

11.	Habilidades	Directivas:
		<ul style="list-style-type: none"> • No aplica
		Técnicas:
		<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de equipo de computo • Manejo de base de datos • Relaciones públicas • Lectura, redacción y ortografía
		General:
		<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación afectiva • Habilidades organizacionales • Buena presentación • Calidad de servicio
12.	Actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable. • Dinamismo. • Proactivo (a) • De servicio. • Discreción
13.	Horario Laboral.	De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm

RESPONSABILIDAD



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

01 DIC 2025

VALIDADO



CÓDIGO: MO-PRE-SP-AT-01

FECHA

DE EMISIÓN: 01/12/2025

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 150 DE 189

4.4.28 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL O LA ASISTENTE.

1.	Mobiliario y Equipo: Es Responsable de dar el uso para el que están destinados, así como, procurar su conservación y oportuno mantenimiento						
2.	Manejo de Información: Carácter público artículo 03 fracciones VII, IX, XII y XV, información confidencial artículo 137 de la LTAIPQRO00, información reservada artículo 134 de la LTAIPQROO; y Art. 03 fracciones VII, VIII, XII, XIII Y XVII Reglamento Municipal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTAIPMBJQROO).						
	Alta	Nula	Media		Baja	x	Nulo
3.	Manejo de Presupuesto: No aplica.						
4.	Alta		Media		Baja		Nulo

AUTORIDAD:

1. N/A

INDICADOR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL

1. Reportes y seguimientos de la Coordinación.

Me comprometo a desempeñar con ética, profesionalismo y responsabilidad las funciones del cargo público que represento, incorporando la perspectiva de género y un enfoque basado en los Derechos Humanos en beneficio de la ciudadanía benitojuarense.

Con mis compañeras, compañeros y el personal a mi cargo, promuevo el trabajo en equipo a partir del respeto y el buen trato. Asimismo, me comprometo a cuidar y hacer un uso responsable de los bienes patrimoniales, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos vigentes.

SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO	JEFE INMEDIATO
FIRMA	FIRMA
Nombre y Cargo: Jesús Noe Becerra Rejón Asistente	Nombre y Cargo: Shirley Janet Estrella Buenfil Coordinadora de Vinculación y Seguimiento Interinstitucional
Fecha: 01/12/2025	Fecha: 01/12/2025

ESTADO DE QUINTANA ROO
MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ

IMDAI

01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.29 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA O EL ENCARGADO (A) DE VERIFICACIÓN DE DIRECCIONES (GEOLOCALIZACIONES).

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO		
4.4.29	NOMBRE DEL PUESTO	Encargado (A) de Verificación de Direcciones (Geolocalizaciones)
	JEFE INMEDIATO	Coordinación de Vinculación y Seguimiento Interinstitucional
SUBORDINADOS DIRECTOS		
NÚMERO DE PERSONAS	NOMBRE DEL PUESTO	
0	N/A	
SUBORDINADOS INDIRECTOS		
N/A	TOTAL	

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

(Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe)

Verificar, validar y georreferenciar las direcciones proporcionadas por la ciudadanía o por las distintas áreas de la Dirección de Atención Ciudadana, a fin de garantizar la correcta localización territorial de los reportes, solicitudes y gestiones, contribuyendo al adecuado seguimiento interinstitucional y a la eficiencia en la atención de las demandas ciudadanas.

UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA





CÓDIGO: MO-PRE-SP-AT-01

FECHA

DE EMISIÓN: 01/12/2025

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 152 DE 189

4.4.29 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA O EL ENCARGADO (A) DE VERIFICACIÓN DE DIRECCIONES (GEOLOCALIZACIONES).



DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE FUNCIONES

FUNCIONES INSTITUCIONALES

1	N/A
---	-----

FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO

1	Realizar verificación digital o en campo cuando se requiera para constatar la existencia de las ubicaciones y condiciones reales de los domicilios o sitios señalados en las solicitudes de los ciudadanos que se reciben.
2	Capturar las coordenadas geográficas precisas (georreferenciación) de las ubicaciones verificadas, utilizando herramientas tecnológicas como GPS, aplicaciones móviles, plataformas GIS, entre otras.
3	Tomar evidencia fotográfica y generar registros documentales de cada verificación realizada, como parte del expediente técnico de las solicitudes de los ciudadanos.
4	Validar que la información proporcionada por el ciudadano sea congruente y suficiente para su atención por parte de la dependencia correspondiente.
5	Clasificar y etiquetar las ubicaciones de acuerdo con su tipo (domicilio particular, vía pública, infraestructura, predio baldío, zona irregular, etc.) para mejorar el procesamiento de los reportes.
6	Colaborar con la Jefatura de Área de Captura y Análisis Estadístico para integrar la información georreferenciada en mapas y reportes territoriales que orienten la planeación institucional.

VALIDADO
01 DIC. 2025



4.4.29 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA O EL ENCARGADO (A) DE VERIFICACIÓN DE DIRECCIONES (GEOLOCALIZACIONES).

7	Elaborar reportes de verificación técnica, incluyendo ubicación exacta, tipo de problemática, observaciones de campo y sugerencias para canalización.
8	Elaborar reportes de verificación técnica, incluyendo ubicación exacta, tipo de problemática, observaciones de campo y sugerencias para canalización.
9	Brindar soporte a las dependencias operativas municipales, cuando requieran localización precisa de un punto reportado o validación previa para ejecutar acciones.
10	Actualizar la base de datos geográfica de reportes ciudadanos, contribuyendo al desarrollo de mapas de calor, zonas de alta incidencia o necesidades prioritarias.
11	Aplicar criterios de confidencialidad, seguridad y respeto durante las visitas de campo, resguardando la integridad de los datos ciudadanos y del personal verificador.
12	Las funciones descritas no son limitativas por lo que podrá desempeñar otras actividades relacionadas con su ámbito de competencia que le sean encomendadas a las necesidades institucionales; y
13	Las demás funciones inherentes a su puesto o que en su caso le asigne la o el titular de la Coordinación de Vinculación y Seguimiento Interinstitucional.

PERFIL DEL PUESTO							
ESCOLARIDAD:		Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto					
1.	Primaria	-	2.	Secundaria	-	3.	Preparatoria o Técnica
4.	Carrera Profesional no terminada (2 años)	-	5.	Carrera profesional terminada	X	6.	Postgrado
7.	Licenciatura o carreras afines.	Licenciatura en administración pública					
8.	Área de especialidad requerida (Conocimiento Técnico).	Administración pública					
9.	Conocimiento Específico.	Idioma o Lengua:		<ul style="list-style-type: none"> Español. Inglés. 			
		Manejo de Programas Informáticos:		<ul style="list-style-type: none"> Paquete office. 			
		Manejo de Equipo Especializado y/o		<ul style="list-style-type: none"> Equipo de cómputo. Manejo de web. 			

VALIDADO



4.4.29 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA O EL ENCARGADO (A) DE VERIFICACIÓN DE DIRECCIONES (GEOLOCALIZACIONES).

		Herramientas
10.	Experiencia:	2 años en la Administración Pública Municipal preferentemente.
Competencias Laborales		
11.	Habilidades	<p>Directivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No aplica <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de equipo de computo • Manejo de base de datos • Relaciones publicas • Lectura, redacción y ortografía <p>General:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación afectiva • Habilidades organizacionales • Buena presentación • Calidad de servicio
12.	Actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable. • Dinamismo. • Proactivo (a) • De servicio. • Discreción
13.	Horario Laboral.	De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm

RESPONSABILIDAD

1.	Mobiliario y Equipo: Es Responsable de dar el uso para el que están destinados, así como, procurar su conservación y oportuno mantenimiento					
2.	Manejo de Información: Carácter público artículo 03 fracciones VII, IX, XII y XV, información confidencial artículo 137 de la LTAIPQROO, información reservada artículo 134 de la LTAIPQROO; y Art. 03 fracciones VII, VIII, XII, XIII Y XVII Reglamento Municipal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTAIPMBJQROO).					
	Alta	Media	Baja	X	Nulo	
3.	Manejo de Presupuesto: No aplica.					
4.	Alta	Media	Baja	Nulo		X

AUTORIDAD:

1.	N/A	
----	-----	--

INDICADOR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL

01/12/2025

VALIDADO



4.4.29 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA O EL ENCARGADO (A) DE VERIFICACIÓN DE DIRECCIONES (GEOLOCALIZACIONES).

1.

Realizar informes diarios a la Coordinación de las geolocalizaciones verificadas.

Me comprometo a desempeñar con ética, profesionalismo y responsabilidad las funciones del cargo público que represento, incorporando la perspectiva de género y un enfoque basado en los Derechos Humanos en beneficio de la ciudadanía benitojuarense.

Con mis compañeras, compañeros y el personal a mi cargo, promuevo el trabajo en equipo a partir del respeto y el buen trato. Asimismo, me comprometo a cuidar y hacer un uso responsable de los bienes patrimoniales, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos vigentes.

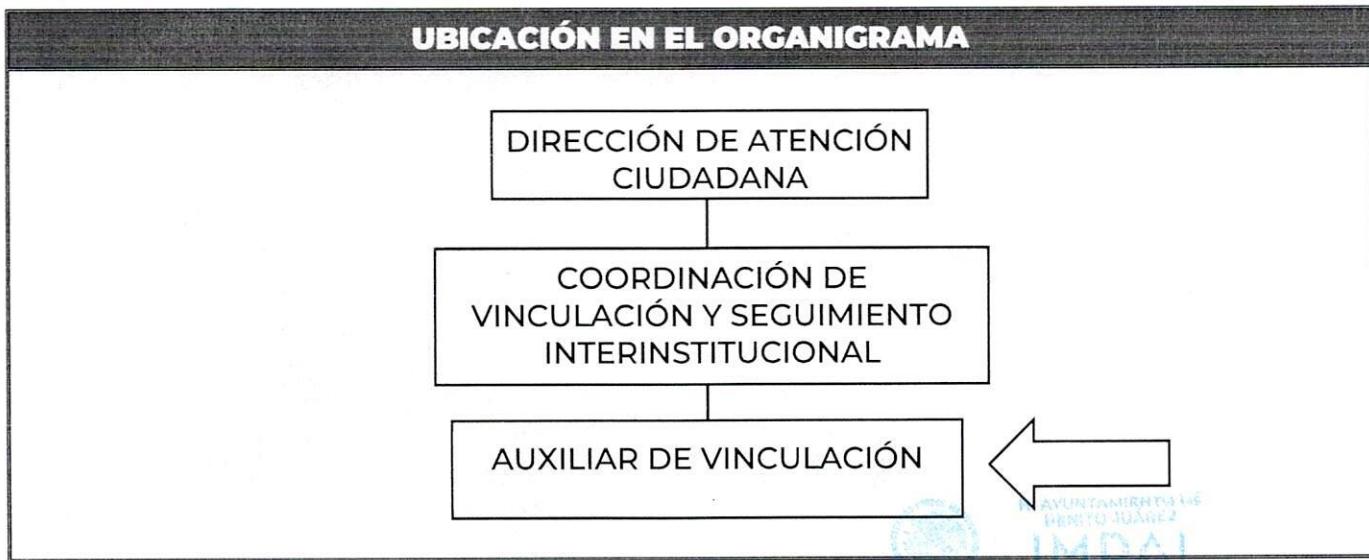
SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO	JEFE INMEDIATO
FIRMA	FIRMA
Nombre y Cargo: Silvia Esmeralda Novelo Herrera Encargada de Verificación de Direcciones (Geolocalizaciones)	Nombre y Cargo: Shirley Janet Estrella Buenfil Coordinadora de Vinculación y Seguimiento Interinstitucional
Fecha: 01/12/2025	Fecha: 01/12/2025



4.4.30 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL AUXILIAR DE VINCULACIÓN.

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO		
4.4.30	NOMBRE DEL PUESTO	Auxiliar de Vinculación
	JEFE INMEDIATO	Coordinación de Vinculación y Seguimiento Interinstitucional
SUBORDINADOS DIRECTOS		
NÚMERO DE PERSONAS	NOMBRE DEL PUESTO	
0	N/A	
SUBORDINADOS INDIRECTOS		
N/A	TOTAL	

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO (Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe)	
Vincular con instituciones públicas, privadas y sociales, las solicitudes y/o peticiones de la ciudadanía que sean por medio de las ventanillas y Jornadas de Atención Ciudadana.	



01 DIC. 2025

VALIDADO



CÓDIGO: MO-PRE-SP-AT-01

FECHA

DE EMISIÓN: 01/12/2025

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 157 DE 189

4.4.30 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL AUXILIAR DE VINCULACIÓN.

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE FUNCIONES	
FUNCIONES INSTITUCIONALES	
FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO	
1	N/A
1	Apoyar en las vinculaciones de las solicitudes o peticiones de las ciudadanía canalizados a través de la Coordinación.
2	Colaborar en la elaboración, registro y control de oficios, convenios, acuerdos y demás documentación relacionada con la vinculación interinstitucional.
3	Mantener comunicación con dependencias municipales, estatales, federales y organismos sociales o privados, a fin de dar trámite a solicitudes ciudadanas y de la Coordinación.
4	Auxiliar en la organización y logística de reuniones, mesas de trabajo y eventos de coordinación interinstitucional.
5	Participar en la integración de reportes e informes periódicos sobre las actividades de vinculación de la Coordinación.
6	Atender y canalizar llamadas, correos electrónicos y solicitudes ciudadanas vinculadas con la gestión interinstitucional.
7	Dar seguimiento a compromisos adquiridos en reuniones y actividades de vinculación, informando los avances al Coordinador.
8	Resguardar y administrar el archivo físico y digital de la documentación de apoyo a la vinculación.
9	Apoyar en la logística interna para la coordinación de la agenda y actividades del área.
10	Las funciones descritas no son limitativas por lo que podrá desempeñar otras actividades relacionadas con su ámbito de competencia que le sean encomendadas a las necesidades institucionales; y
11	Las demás funciones inherentes a su puesto o que en su caso le asigne la o el titular de la Coordinación de Vinculación y Seguimiento Interinstitucional.

PERFIL DEL PUESTO							
ESCOLARIDAD:	Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto						
1. Primaria	-	2. Secundaria	-	3. Preparatoria o Técnica	X		

VALIDADO



4.4.30 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL AUXILIAR DE VINCULACIÓN.

4.	Carrera Profesional no terminada (2 años)	-	5.	Carrera profesional terminada	-	6.	Postgrado	-
7.	Licenciatura o carreras afines.	No aplica						
8.	Área de especialidad requerida (Conocimiento Técnico).	Administración pública						
9.	Conocimiento Específico.	<p>Idioma o Lengua:</p> <ul style="list-style-type: none"> Español. Ingles <p>Manejo de Programas Informáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Paquetería office. <p>Manejo de Equipo Especializado y/o Herramientas</p> <ul style="list-style-type: none"> Equipo de cómputo. Manejo de web 						
10.	Experiencia:	2 años en la Administración Pública Municipal preferentemente.						

Competencias Laborales

11.	Habilidades	<p>Directivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> No aplica <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manejo de equipo de computo Manejo de base de datos Relaciones públicas Lectura, redacción y ortografía <p>General:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunicación afectiva Habilidades organizacionales Buena presentación Calidad de servicio
12.	Actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> Responsable. Dinamismo. Proactivo (a) De servicio. Discreción
13.	Horario Laboral.	De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm

RESPONSABILIDAD

1.	<p>Mobiliario y Equipo:</p> <p>Es Responsable de dar el uso para el que están destinados, así como, procurar su conservación y oportuno mantenimiento</p>
----	---

VALIDADO

01 DIC 2025
MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ



CÓDIGO: MO-PRE-SP-AT-01

FECHA

DE EMISIÓN: 01/12/2025

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 159 DE 189

4.4.30 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL AUXILIAR DE VINCULACIÓN.

2.	Manejo de Información: Carácter público artículo 03 fracciones VII, IX, XII y XV, información confidencial artículo 137 de la LTAIPQRO00, información reservada artículo 134 de la LTAIPQROO; y Art. 03 fracciones VII, VIII, XIII, XIII Y XVII Reglamento Municipal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTAIPMBJQROO).						
	Alta	Media		Baja	x	Nulo	
3.	Manejo de Presupuesto: No aplica.						
4.	Alta	Media		Baja		Nulo	x

AUTORIDAD:

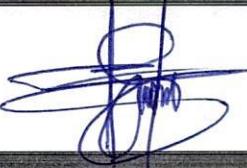
1. N/A

INDICADOR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL

1. Reportes semanales de la bitácora digital de las vinculaciones realizadas a las diferentes dependencias.

Me comprometo a desempeñar con ética, profesionalismo y responsabilidad las funciones del cargo público que represento, incorporando la perspectiva de género y un enfoque basado en los Derechos Humanos en beneficio de la ciudadanía benitojuarense.

Con mis compañeras, compañeros y el personal a mi cargo, promuevo el trabajo en equipo a partir del respeto y el buen trato. Asimismo, me comprometo a cuidar y hacer un uso responsable de los bienes patrimoniales, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos vigentes.

SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO	JEFE INMEDIATO
	
FIRMA	FIRMA
Nombre y Cargo: Irma Eugenia Torres Morales Auxiliar de Vinculación	Nombre y Cargo: Shirley Janet Estrella Buenfil Coordinadora de Vinculación y Seguimiento Interinstitucional 
Fecha: 01/12/2025	Fecha: 01/12/2025

01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.31 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL AUXILIAR DE SEGUIMIENTO.

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO		
4.4.31	NOMBRE DEL PUESTO	Auxiliar de Seguimiento
	JEFE INMEDIATO	Coordinación de Vinculación y Seguimiento Interinstitucional
SUBORDINADOS DIRECTOS		
NÚMERO DE PERSONAS	NOMBRE DEL PUESTO	
0	N/A	
SUBORDINADOS INDIRECTOS		
N/A	TOTAL	

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

(Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe)

Dar seguimiento a las solicitudes y peticiones canalizadas por la Coordinación, asegurando que se cumplan en tiempo y forma los compromisos adquiridos con la ciudadanía y con las instituciones vinculadas.

UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI
01 DIC 2025

VALIDADO



4.4.31 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL AUXILIAR DE SEGUIMIENTO.

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE FUNCIONES

FUNCIONES INSTITUCIONALES

1 N/A

FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO

1	Monitorear el avance de solicitudes y peticiones canalizadas por la Coordinación.
2	Dar seguimiento a los acuerdos interinstitucionales para verificar su cumplimiento.
3	Apoyar en la integración de reportes de avance de las solicitudes ciudadanas canalizadas
4	Coordinarse con las distintas áreas de la Dirección y con otras dependencias para recabar información sobre el estado de los trámites
5	Contribuir a la sistematización de información para el control de gestiones y resultados
6	Registrar en formatos y sistemas internos el estatus de las peticiones y solicitudes.
7	Informar a la Coordinación sobre los avances y resultados de las solicitudes en seguimiento
8	Atender llamadas y requerimientos ciudadanos en materia de seguimiento.
9	Las funciones descritas no son limitativas por lo que podrá desempeñar otras actividades relacionadas con su ámbito de competencia que le sean encomendadas a las necesidades institucionales; y
10	Las demás funciones inherentes a su puesto o que en su caso le asigne la o el titular de la Coordinación de Vinculación y Seguimiento Interinstitucional.

PERFIL DEL PUESTO

ESCOLARIDAD:		Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto						
1.	Primaria	-	2.	Secundaria	-	3.	Preparatoria o Técnica	X
4.	Carrera Profesional no terminada (2 años)	-	5.	Carrera profesional terminada	-	6.	Postgrado	-
7.	Licenciatura o carreras afines.	No aplica	VALIDADO					



4.4.31 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL AUXILIAR DE SEGUIMIENTO.

8.	Área de especialidad requerida (Conocimiento Técnico).	Administración pública	
9	Conocimiento Específico.	Idioma o Lengua:	<ul style="list-style-type: none">Español.
		Manejo de Programas Informáticos:	<ul style="list-style-type: none">Paquetería office.
		Manejo de Equipo Especializado y/o Herramientas	<ul style="list-style-type: none">Equipo de cómputo.Manejo de web
10.	Experiencia:	2 años en la Administración Pública Municipal preferentemente.	

Competencias Laborales

11.	Habilidades	<p>Directivas:</p> <ul style="list-style-type: none">No aplica <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none">Manejo de equipo de computoManejo de base de datosRelaciones públicasLectura, redacción y ortografía <p>General:</p> <ul style="list-style-type: none">Comunicación afectivaHabilidades organizacionalesBuena presentaciónCalidad de servicio
12.	Actitudes.	<ul style="list-style-type: none">Responsable.Dinamismo.Proactivo (a)De servicio.Discreción
13.	Horario Laboral.	De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm

RESPONSABILIDAD

1.	Mobiliario y Equipo: Es Responsable de dar el uso para el que están destinados, así como, procurar su conservación y oportuno mantenimiento								
2.	Manejo de Información: Carácter público artículo 03 fracciones VII, IX, XII y XV, información confidencial artículo 137 de la LTAIPQROO, información reservada artículo 134 de la LTAIPQROO; y Art. 03 fracciones VII, VIII, XII, XIII Y XVII Reglamento Municipal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTAIPMBJQROO).								
	<table border="1"><tr><td>Alta</td><td></td><td>Media</td><td></td><td>Baja</td><td></td><td>X</td><td>Nulo</td></tr></table>	Alta		Media		Baja		X	Nulo
Alta		Media		Baja		X	Nulo		

VALIDADO



4.4.31 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL AUXILIAR DE SEGUIMIENTO.

3.	Manejo de Presupuesto: No aplica.					
4.	Alta	Media	Baja	Nulo	X	
AUTORIDAD:						
1.	N/A					
INDICADOR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL						
1.	Reportes semanales de los seguimientos realizados para su debido cumplimiento.					
Me comprometo a desempeñar con ética, profesionalismo y responsabilidad las funciones del cargo público que represento, incorporando la perspectiva de género y un enfoque basado en los Derechos Humanos en beneficio de la ciudadanía benitojuarense.						
Con mis compañeras, compañeros y el personal a mi cargo, promuevo el trabajo en equipo a partir del respeto y el buen trato. Asimismo, me comprometo a cuidar y hacer un uso responsable de los bienes patrimoniales, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos vigentes.						
SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO	JEFÉ INMEDIATO					
Haggit Bui						
FIRMA	FIRMA					
Nombre y Cargo: Haggit Torres Bui Auxiliar de Seguimiento	Nombre y Cargo: Shirley Janet Estrella Buenfil Coordinadora de Vinculación y Seguimiento Interinstitucional					
Fecha: 01/12/2025	Fecha: 01/12/2025					



01 DIC. 2025

VALIDADO



CÓDIGO: MO-PRE-SP-AT-01

FECHA

DE EMISIÓN: 01/12/2025

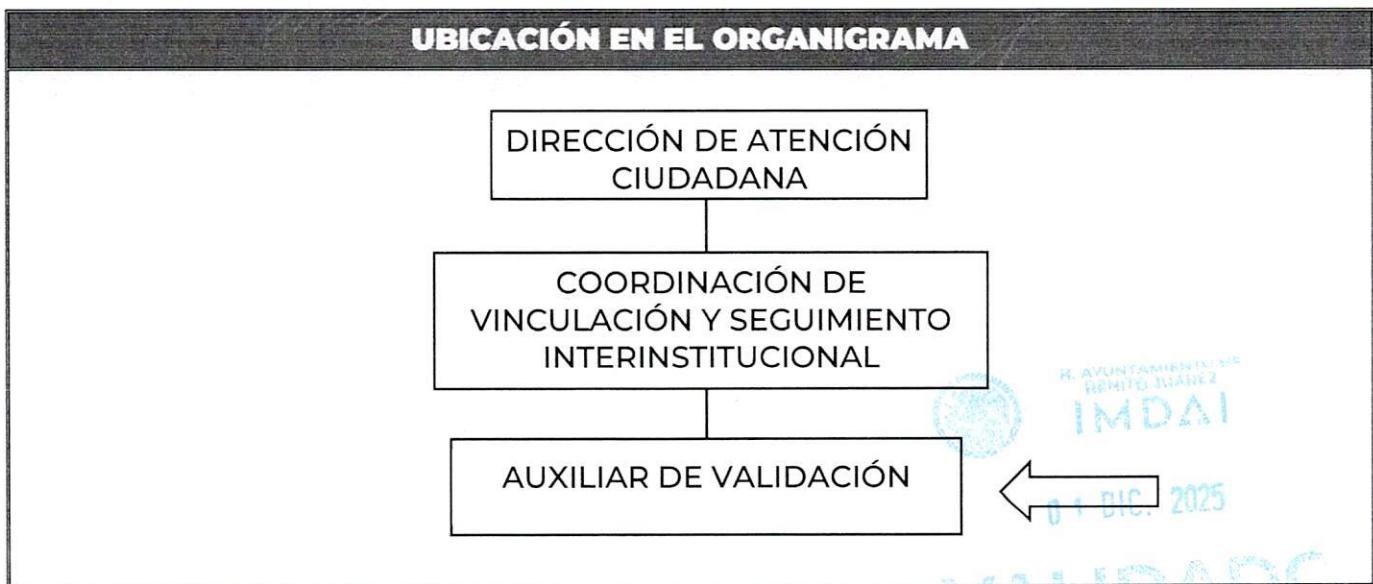
VERSIÓN: 01

PÁGINA: 164 DE 189

4.4.32 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL AUXILIAR DE VALIDACIÓN.

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO		
4.4.32	NOMBRE DEL PUESTO	Auxiliar de Validación
	JEFE INMEDIATO	Coordinación de Vinculación y Seguimiento Interinstitucional
SUBORDINADOS DIRECTOS		
NÚMERO DE PERSONAS	NOMBRE DEL PUESTO	
0	N/A	
SUBORDINADOS INDIRECTOS		
N/A	TOTAL	

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO <i>(Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe)</i>
Colaborar en la verificación y validación de la información, documentación y datos proporcionados en las solicitudes ciudadanas y en los trámites interinstitucionales, asegurando su veracidad, integridad y correcta integración para el debido cumplimiento.





CÓDIGO: MO-PRE-SP-AT-01

FECHA

DE EMISIÓN: 01/12/2025

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 165 DE 189

4.4.32 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL AUXILIAR DE VALIDACIÓN.

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE FUNCIONES	
FUNCIONES INSTITUCIONALES	
1	N/A
FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO	
1	Revisar y validar la documentación recibida en los trámites y solicitudes canalizadas.
2	Apoyar en la verificación de datos de las instituciones vinculadas y de la ciudadanía solicitante.
3	Coordinarse con áreas internas y dependencias externas para corroborar información.
4	Auxiliar en la integración de expedientes completos y correctos para el debido trámite.
5	Registrar y archivar la documentación validada en expedientes físicos y digitales.
6	Reportar a la Coordinación irregularidades o inconsistencias detectadas en la información recibida.
7	Apoyar en la elaboración de listados, bases de datos y reportes de validación.
8	Las funciones descritas no son limitativas por lo que podrá desempeñar otras actividades relacionadas con su ámbito de competencia que le sean encomendadas a las necesidades institucionales; y
9	Las demás funciones inherentes a su puesto o que en su caso le asigne la o el titular de la Coordinación de Vinculación y Seguimiento Interinstitucional.

PERFIL DEL PUESTO								
ESCOLARIDAD:		Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto						
1.	Primaria	-	2.	Secundaria	-	3.	Preparatoria o Técnica	X
4.	Carrera Profesional no terminada (2 años)	-	5.	Carrera profesional terminada	-	6.	H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ IMDAI Postgrado	-
7.	Licenciatura o carreras afines.	No aplica		01 DIC. 2025				
8.	Área de especialidad requerida	Administración pública		VALIDADO				



4.4.32 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL AUXILIAR DE VALIDACIÓN.

	(Conocimiento Técnico).		
9.	Conocimiento Específico.	Idioma o Lengua:	<ul style="list-style-type: none"> Español.
		Manejo de Programas Informáticos:	<ul style="list-style-type: none"> Paquetería office.
		Manejo de Equipo Especializado y/o Herramientas	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de cómputo. Manejo de web
10.	Experiencia:	2 años en la Administración Pública Municipal preferentemente.	

Competencias Laborales

		Directivas:
		<ul style="list-style-type: none"> No aplica
		Técnicas:
		<ul style="list-style-type: none"> Manejo de equipo de computo Manejo de base de datos Relaciones públicas Lectura, redacción y ortografía
		General:
		<ul style="list-style-type: none"> Comunicación afectiva Habilidades organizacionales Buena presentación Calidad de servicio
11.	Habilidades	
12.	Actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> Responsable. Dinamismo. Proactivo (a) De servicio. Discreción
13.	Horario Laboral.	De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm

RESPONSABILIDAD

	Mobiliario y Equipo:					
1.	Es Responsable de dar el uso para el que están destinados, así como, procurar su conservación y oportuno mantenimiento					
2.	Manejo de Información: Carácter público artículo 03 fracciones VII, IX, XII y XV, información confidencial artículo 137 de la LTAIPQROO, información reservada artículo 134 de la LTAIPQROO; y Art. 03 fracciones VII, VIII, XII, XIII Y XVII Reglamento Municipal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTAIPMBJQROO).					
	Alta	X	Media	Baja	X	Nulo
3.	Manejo de Presupuesto: No aplica.					

01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.32 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL AUXILIAR DE VALIDACIÓN.

4.	Alta	Media	Baja	Nulo	X
----	------	-------	------	------	---

AUTORIDAD:

1. N/A

INDICADOR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL

1. Validación de las solicitudes y/o peticiones resultas.

Me comprometo a desempeñar con ética, profesionalismo y responsabilidad las funciones del cargo público que represento, incorporando la perspectiva de género y un enfoque basado en los Derechos Humanos en beneficio de la ciudadanía benitojuarense.

Con mis compañeras, compañeros y el personal a mi cargo, promuevo el trabajo en equipo a partir del respeto y el buen trato. Asimismo, me comprometo a cuidar y hacer un uso responsable de los bienes patrimoniales, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos vigentes.

SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO	JEFE INMEDIATO
FIRMA	FIRMA
Nombre y Cargo: Oscar Eduardo Ramírez Herrera Auxiliar de Validación	Nombre y Cargo: Shirley Janet Estrella Buenfil Coordinadora de Vinculación y Seguimiento Interinstitucional
Fecha: 01/12/2025	Fecha: 01/12/2025



01 DIC. 2025

VALIDADO



CÓDIGO: MO-PRE-SP-AT-01

FECHA

DE EMISIÓN: 01/12/2025

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 168 DE 189

4.4.33 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA COORDINACIÓN DE REPORTE CIUDADANO Y CHATBOT.

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO		
4.4.33	NOMBRE DEL PUESTO	Coordinación de Reporte Ciudadano y Chatbot.
	JEFE INMEDIATO	Dirección de Atención Ciudadana
SUBORDINADOS DIRECTOS		
NÚMERO DE PERSONAS	NOMBRE DEL PUESTO	
1	Asistente	
1	Auxiliar de Vinculación de Reporte Ciudadano	
1	Auxiliar de Seguimiento de Chatbot	
1	Auxiliar de Validación de Reporte Ciudadano y Chatbot	
SUBORDINADOS INDIRECTOS		
N/A	N/A	
4	TOTAL	

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO	
(Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe)	
Gestionar, canalizar y dar seguimiento a los reportes ciudadanos recibidos a través de medios digitales, garantizando una atención eficiente, transparente y oportuna, que facilite la comunicación entre la ciudadanía y el Ayuntamiento, contribuyendo al fortalecimiento de la atención ciudadana y a la mejora de los servicios públicos municipales.	

UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA



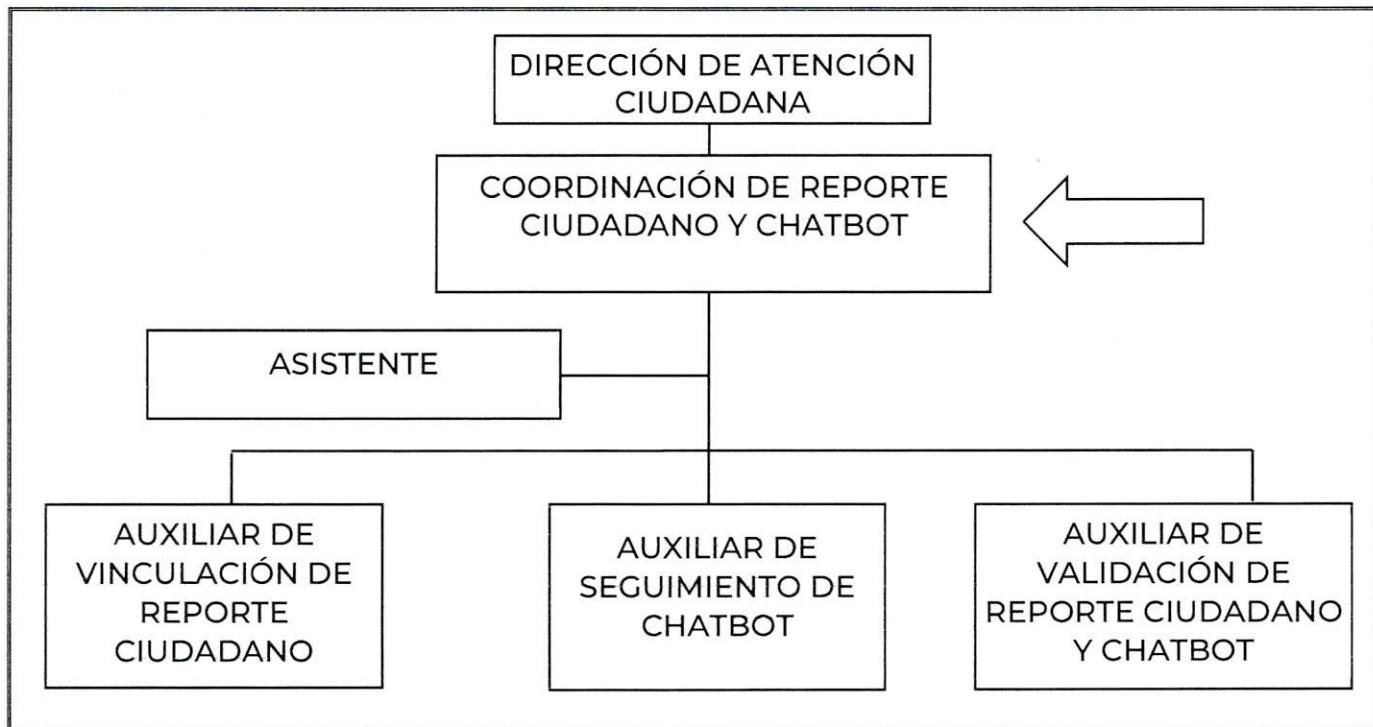
EL AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.33 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA COORDINACIÓN DE REPORTE CIUDADANO Y CHATBOT.



DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE FUNCIONES	
FUNCIONES INSTITUCIONALES	
1	N/A.
FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO	
1	Operar y monitorear el funcionamiento del chatbot y redes sociales del H. Ayuntamiento asegurando un seguimiento efectivo de los reportes, quejas y sugerencias ciudadanas.
2	Supervisar la clasificación y canalización de los reportes ciudadanos generados a través del chatbot, asegurando su integración al Centro Digital de Atención Ciudadana
3	establecer coordinación con las dependencias municipales encargadas de la pronta atención de los reportes recibidos mediante la plataforma digital, efectuando un seguimiento exhaustivo hasta la completa resolución de los mismos.
4	Supervisar redes sociales, plataformas web, aplicaciones móviles y otros canales digitales utilizados por la ciudadanía para emitir reportes.



CÓDIGO: MO-PRE-SP-AT-01

FECHA

DE EMISIÓN: 01/12/2025

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 170 DE 189

4.4.33 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA COORDINACIÓN DE REPORTE CIUDADANO Y CHATBOT.

5	Coordinar el funcionamiento del chatbot digital como herramienta de atención automatizada.
6	Verificar la calidad, veracidad y relevancia de la información proporcionada por el ciudadano a través de las redes sociales y chatbot, solicitando datos complementarios cuando sea necesario.
7	Registrar y sistematizar los reportes en las bases de datos institucionales para su análisis, estadística y mejora continua de los procesos de atención.
8	Elaborar reportes periódicos sobre la operatividad y funcionalidad del chatbot, incluyendo el número de reportes atendidos, tiempo de respuesta, temas más frecuentes y niveles de satisfacción ciudadana.
9	Proponer mejoras técnicas y operativas del chatbot, con base en la experiencia de uso, retroalimentación ciudadana y evolución tecnológica.
10	Capacitar y supervisar al personal asignado al uso del chatbot, garantizando un servicio digital eficiente, accesible y con enfoque humano.
11	Apoyar en la elaboración y actualización del Sistema de Control Interno Institucional ante la Contraloría Municipal.
12	Apoyar en la elaboración del Manual de Organización y Manual de Procedimientos de la Dirección, con la información de la Coordinación de Reporte Ciudadano y Chatbot.
13	Coordinar con el área de tecnologías de la información del Ayuntamiento para asegurar la actualización, mantenimiento y seguridad del sistema de chatbot.
14	Las funciones descritas no son limitativas por lo que podrá desempeñar otras actividades relacionadas con su ámbito de competencia que le sean encomendadas a las necesidades institucionales; y
15	Las demás funciones inherentes a su puesto o que en su caso le asigne la o el titular de la Dirección de Atención Ciudadana.

PERFIL DEL PUESTO							
ESCOLARIDAD:		Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto					
1.	Primaria	-	2.	Secundaria	-	3.	Preparatoria o Técnica
4.	Carrera Profesional no terminada (2 años)	-	5.	Carrera profesional terminada	X	6.	Postgrado
01 DIC. 2025 BENITO JUÁREZ							



4.4.33 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA COORDINACIÓN DE REPORTE CIUDADANO Y CHATBOT.

7.	Licenciatura o carreras afines.	Licenciatura en administración, derecho, ingeniería en sistemas, o carrera a fin	
8.	Área de especialidad requerida (Conocimiento Técnico).	Administración pública	
9.	Conocimiento Específico.	Idioma o Lengua:	<ul style="list-style-type: none"> Español.
		Manejo de Programas Informáticos:	<ul style="list-style-type: none"> Paquetería office.
		Manejo de Equipo Especializado y/o Herramientas	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de cómputo. Manejo de web
10.	Experiencia:	2 años en la Administración Pública Municipal preferentemente.	

Competencias Laborales

11.	Habilidades	Directivas:
		<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo Toma de decisiones Solución de problemas Manejo de grupos
		Técnicas:
		<ul style="list-style-type: none"> Manejo de equipo de computo Manejo de base de datos Relaciones públicas Lectura, redacción y ortografía
		General:
		<ul style="list-style-type: none"> Comunicación afectiva Habilidades organizacionales Buena presentación Calidad de servicio
12.	Actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> Responsable. Dinamismo. Proactivo (a) De servicio. Discreción
13.	Horario Laboral.	De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm

RESPONSABILIDAD

1.	Mobiliario y Equipo: Es Responsable de dar el uso para el que están destinados, así como, procurar su conservación y oportuno mantenimiento
2.	Manejo de Información: Carácter público artículo 03 fracciones VII, IX, XII y XV, información confidencial artículo 137 de la LTAIPQROO, información reservada artículo 134 de la LTAIPQROO; y Art.

VALIDADO



4.4.33 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE LA COORDINACIÓN DE REPORTE CIUDADANO Y CHATBOT.

	03 fracciones VII, VIII, XII, XIII Y XVII Reglamento Municipal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTAIPMBJQROO).						
3.	Alta	X	Media		Baja		Nulo
4.	Manejo de Presupuesto: No aplica.						
5.	Alta	Nulo	Media		Baja		Nulo

AUTORIDAD:

1.	Canalizar a las diferentes dependencias y Unidades Administrativas de Servicios Públicos Municipales de acuerdo a sus facultades y competencias para la atención de los reportes ciudadanos y las solicitudes o peticiones que lleguen a través de las redes sociales.
----	--

INDICADOR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL

1.	Número de reporte ciudadanos vinculados y resuelto a través de las dependencias de servicios públicos municipales
----	---

Me comprometo a desempeñar con ética, profesionalismo y responsabilidad las funciones del cargo público que represento, incorporando la perspectiva de género y un enfoque basado en los Derechos Humanos en beneficio de la ciudadanía benitojuarense. Con mis compañeras, compañeros y el personal a mi cargo, promuevo el trabajo en equipo a partir del respeto y el buen trato. Asimismo, me comprometo a cuidar y hacer un uso responsable de los bienes patrimoniales, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos vigentes.

SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO	JEFE INMEDIATO
FIRMA	FIRMA
Nombre y Cargo: Sharon Liney Tec Aguilar Coordinadora de Reporte Ciudadano y Chatbot	Nombre y Cargo: María Fagni Gallegos Cruz Directora de Atención Ciudadana
Fecha: 01/12/2025	Fecha: 01/12/2025



01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.34 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL O LA ASISTENTE.

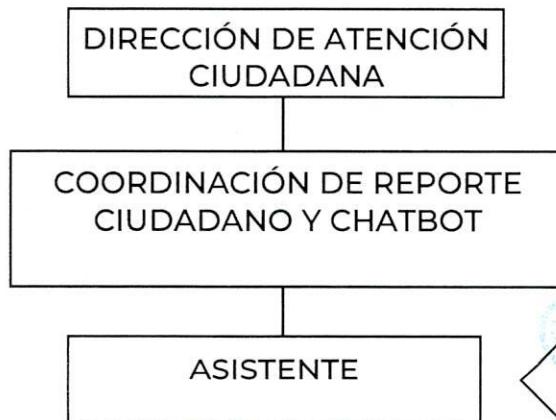
INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO		
4.4.34	NOMBRE DEL PUESTO	Asistente
	JEFE INMEDIATO	Coordinación de Reporte Ciudadano y Chatbot
SUBORDINADOS DIRECTOS		
NÚMERO DE PERSONAS	NOMBRE DEL PUESTO	
0	N/A	
SUBORDINADOS INDIRECTOS		
N/A	TOTAL	

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

(Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe)

Brindar apoyo operativo y administrativo en la canalización y seguimiento de los reportes ciudadanos recibidos a través de la plataforma digitales, asegurando la correcta atención de las solicitudes y contribuyendo a la eficiencia en la comunicación entre la ciudadanía y el Ayuntamiento.

UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA





CÓDIGO: MO-PRE-SP-AT-01

FECHA

DE EMISIÓN: 01/12/2025

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 174 DE 189

4.4.34 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL O LA ASISTENTE.

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE FUNCIONES	
FUNCIONES INSTITUCIONALES	
1	N/A
FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO	
1	Ayuda a organizar las actividades, citas y plazos importantes de la Coordinación.
2	Clasificar los reportes según su tipo y urgencia.
3	Coordinar con el equipo técnico para mejorar respuestas y flujos de diálogo.
4	Mantener comunicación constante con dependencias municipales, estatales, federales y organismos externos para atender los reportes ciudadanos.
5	Coordinar la agenda de trabajo de la Coordinación, incluyendo citas, reuniones y actividades.
6	Realizar reportes y estadísticas de las gestiones vinculadas y resueltas del chatbot.
7	Realizar llamadas de seguimiento o de calidad del servicio a los ciudadanos.
10	Custodiar y organizar la documentación física y digital de la Coordinación, asegurando su adecuada clasificación y que pueda consultarse fácilmente cuando sea necesario.
11	Las funciones descritas no son limitativas por lo que podrá desempeñar otras actividades relacionadas con su ámbito de competencia que le sean encomendadas a las necesidades institucionales; y
12	Las demás funciones inherentes a su puesto o que en su caso le asigne la o el titular de la Coordinación de Reporte Ciudadano y Chatbot.

PERFIL DEL PUESTO							
ESCOLARIDAD:		Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto					
1.	Primaria	-	2.	Secundaria	-	3.	Preparatoria o Técnica <input checked="" type="checkbox"/>
4.	Carrera Profesional no terminada (2 años)	-	5.	Carrera profesional terminada	-	6.	Postgrado <input type="checkbox"/>

01 DIC. 2025

VALIDADO



CÓDIGO: MO-PRE-SP-AT-01

FECHA

DE EMISIÓN: 01/12/2025

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 175 DE 189

4.4.34 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL O LA ASISTENTE.

7.	Licenciatura o carreras afines.	N/A	
8.	Área de especialidad requerida (Conocimiento Técnico).	Administración pública	
9.	Conocimiento Específico.	Idioma o Lengua:	<ul style="list-style-type: none"> Español.
		Manejo de Programas Informáticos:	<ul style="list-style-type: none"> Paquetería office.
		Manejo de Equipo Especializado y/o Herramientas	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de cómputo. Manejo de web
10.	Experiencia:	2 años en la Administración Pública Municipal preferentemente.	

Competencias Laborales

11.	Habilidades	Directivas:
		<ul style="list-style-type: none"> No aplica
		Técnicas:
		<ul style="list-style-type: none"> Manejo de equipo de computo Manejo de base de datos Relaciones públicas Lectura, redacción y ortografía
		General:
		<ul style="list-style-type: none"> Comunicación afectiva Habilidades organizacionales Buena presentación Calidad de servicio
12.	Actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> Responsable. Dinamismo. Proactivo (a) De servicio. Discreción
13.	Horario Laboral.	De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm

RESPONSABILIDAD

1.	Mobiliario y Equipo: Es Responsable de dar el uso para el que están destinados, así como, procurar su conservación y oportuno mantenimiento
2.	Manejo de Información: Carácter público artículo 03 fracciones VII, IX, XII y XV, información confidencial artículo 137 de la LTAIPQRO00, información reservada artículo 134 de la LTAIPQROO; y Art. 03 fracciones VII, VIII, XII, XIII Y XVII Reglamento Municipal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTAIPMBJQROO).

VALIDADO



4.4.34 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL O LA ASISTENTE.

	Alta	Media	Baja	x	Nulo	
3.		Manejo de Presupuesto: No aplica.				
4.	Alta	Media	Baja		Nulo	X
AUTORIDAD:						
1.	N/A					
INDICADOR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL						
1.	Reportes y seguimientos de la Coordinación.					
Me comprometo a desempeñar con ética, profesionalismo y responsabilidad las funciones del cargo público que represento, incorporando la perspectiva de género y un enfoque basado en los Derechos Humanos en beneficio de la ciudadanía benitojuarense.						
Con mis compañeras, compañeros y el personal a mi cargo, promuevo el trabajo en equipo a partir del respeto y el buen trato. Asimismo, me comprometo a cuidar y hacer un uso responsable de los bienes patrimoniales, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos vigentes.						
SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO				JEFE INMEDIATO		
						
FIRMA				FIRMA		
Nombre y Cargo: Vacante Asistente				Nombre y Cargo: Sharon Liney Tec Aguilar Coordinadora de Reporte Ciudadano y Chatbot		
Fecha: 01/12/2025				Fecha: 01/12/2025		



01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.35 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL O LA AUXILIAR DE REPORTE CIUDADANO.

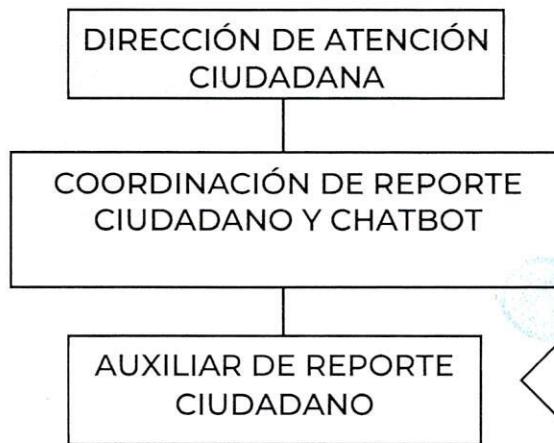
INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO		
4.4.35	NOMBRE DEL PUESTO	Auxiliar de Reporte Ciudadano
	JEFE INMEDIATO	Coordinación de Reporte Ciudadano y Chatbot
SUBORDINADOS DIRECTOS		
NÚMERO DE PERSONAS	NOMBRE DEL PUESTO	
0	N/A	
SUBORDINADOS INDIRECTOS		
N/A	N/A	
0	TOTAL	

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

(Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe)

Brindar apoyo en la gestión, enlace y seguimiento de los reportes ciudadanos recibidos a través de la Coordinación de Reporte Ciudadano y Chatbot, facilitando la comunicación con las dependencias responsables y asegurando que las solicitudes de la ciudadanía sean atendidas de manera oportuna y eficiente.

UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.35 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL O LA AUXILIAR DE REPORTE CIUDADANO.

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE FUNCIONES	
FUNCIONES INSTITUCIONALES	
1	N/A
FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO	
1	Apoyar en la canalización de los reportes ciudadanos a las dependencias responsables para su atención.
2	Mantener comunicación con áreas municipales y organismos externos para gestionar la resolución de los reportes.
3	Auxiliar en la integración de reportes e informes periódicos sobre la atención y resultados de los reportes ciudadanos
4	Contribuir a la eficiencia de los procesos de atención ciudadana mediante la coordinación interinstitucional.
5	Registrar y actualizar en los sistemas internos el estatus de los reportes ciudadanos canalizados.
6	Informar oportunamente a la Coordinación sobre avances, pendientes o incidencias en la atención de reportes.
7	Elaborar y resguardar oficios, memorándums y documentación relacionada con la vinculación de reportes.
8	Atender llamadas, mensajes o correos electrónicos relacionados con la gestión de los reportes ciudadanos.
9	Administrar el archivo físico y digital vinculado a la atención de reportes.
10	Las funciones descritas no son limitativas por lo que podrá desempeñar otras actividades relacionadas con su ámbito de competencia que le sean encomendadas a las necesidades institucionales
11	Las demás funciones inherentes a su puesto o que en su caso le asigne la o el titular de la Coordinación de Reporte Ciudadano y Chatbot.

PERFIL DEL PUESTO	
ESCOLARIDAD:	Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto
1. Primaria	-
2. Secundaria	-
3. Preparatoria o Técnica	x
4. Carrera Profesional	-
5. Carrera profesional terminada	-
6. Postgrado	-



4.4.35 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL O LA AUXILIAR DE REPORTE CIUDADANO.

	no terminada (2 años)								
7.	Licenciatura o carreras afines.	N/A							
8.	Área de especialidad requerida (Conocimiento Técnico).	Administración pública							
9.	Conocimiento Específico.	Idioma o Lengua:	• Español.						
		Manejo de Programas Informáticos:	• Paquetería office.						
		Manejo de Equipo Especializado y/o Herramientas	• Equipo de cómputo. • Manejo de web						
10.	Experiencia:	2 años en la Administración Pública Municipal preferentemente.							

Competencias Laborales

	Habilidades	<p>Directivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No aplica <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de equipo de computo • Manejo de base de datos • Relaciones públicas • Lectura, redacción y ortografía <p>General:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación afectiva • Habilidades organizacionales • Buena presentación • Calidad de servicio
11.	Actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable. • Dinamismo. • Proactivo (a) • De servicio. • Discreción
12.	Horario Laboral.	De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm

RESPONSABILIDAD

1.	Mobiliario y Equipo: Es Responsable de dar el uso para el que están destinados, así como, procurar su conservación y oportuno mantenimiento
2.	Manejo de Información: Carácter público artículo 03 fracciones VII, IX, XII y XV, información confidencial artículo 137 de la LTAIPQROO, información reservada artículo 134 de la LTAIPQROO; y Art.



4.4.35 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL O LA AUXILIAR DE REPORTE CIUDADANO.

Municipio	03 fracciones VII, VIII, XII, XIII Y XVII Reglamento Municipal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTAIPMBJQROO).						
Calificación	Alta	Baja	Media	Nula	Baja	X	Nulo

3. Manejo de Presupuesto: No aplica.

4. Alta Baja Media Nula Baja Nulo X

AUTORIDAD:

1. N/A

INDICADOR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL

1. Número de vinculaciones realizadas a través de los reportes ciudadanos y las redes sociales.

Me comprometo a desempeñar con ética, profesionalismo y responsabilidad las funciones del cargo público que represento, incorporando la perspectiva de género y un enfoque basado en los Derechos Humanos en beneficio de la ciudadanía benitojuarense.

Con mis compañeras, compañeros y el personal a mi cargo, promuevo el trabajo en equipo a partir del respeto y el buen trato. Asimismo, me comprometo a cuidar y hacer un uso responsable de los bienes patrimoniales, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos vigentes.

SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO	JEFE INMEDIATO
FIRMA	FIRMA
Nombre y Cargo: Vacante Auxiliar de Vinculación de Reporte Ciudadano	Nombre y Cargo: Sharon Liney Tec Aguilar Coordinadora de Reporte Ciudadano y Chatbot  01 DIC. 2025
Fecha: 01/12/2025	Fecha: 01/12/2025

VALIDADO



4.4.36. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL O LA AUXILIAR DE SEGUIMIENTO DE CHATBOT.

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO		
4.4.36	NOMBRE DEL PUESTO	Auxiliar de Seguimiento de Chatbot
	JEFE INMEDIATO	Coordinación de Reporte Ciudadano y Chatbot
SUBORDINADOS DIRECTOS		
NÚMERO DE PERSONAS	NOMBRE DEL PUESTO	
0	N/A	
SUBORDINADOS INDIRECTOS		
N/A	TOTAL	

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

(Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe)

Dar apoyo en la verificación, control y seguimiento de los reportes ciudadanos recibidos, asegurando que se atiendan en tiempo y forma, contribuyendo a la transparencia y eficiencia en la respuesta a la ciudadanía.

UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA



01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.36. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL O LA AUXILIAR DE SEGUIMIENTO DE CHATBOT.

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE FUNCIONES	
FUNCIONES INSTITUCIONALES	
1	N/A
FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO	
1	Monitorear el avance de los reportes ciudadanos y los reportes generados a través del chatbot y canalizados a las distintas dependencias municipales.
2	Verificar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la atención de los reportes ciudadanos.
3	Apoyar en la integración de informes y estadísticas sobre el estatus de los reportes en seguimiento.
4	Coordinarse con las áreas internas y externas responsables para recabar información sobre la atención de los reportes.
5	Contribuir a la sistematización de datos para la mejora de procesos de atención ciudadana.
6	Registrar y actualizar en los sistemas internos el estado de avance de los reportes ciudadanos.
7	Elaborar reportes de incidencias y notificar a la Coordinación los casos pendientes o no atendidos.
8	Mantener actualizado el archivo físico y digital relacionado con el seguimiento de reportes.
9	Atender llamadas, mensajes o correos electrónicos de la ciudadanía vinculados al estatus de sus reportes.
10	Las funciones descritas no son limitativas por lo que podrá desempeñar otras actividades relacionadas con su ámbito de competencia que le sean encomendadas a las necesidades institucionales
11	Las demás funciones inherentes a su puesto o que en su caso le asigne la o el titular de la Coordinación de Reporte Ciudadano y Chatbot.

PERFIL DEL PUESTO							
ESCOLARIDAD:		Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto					
1.	Primaria	-	2.	Secundaria	-	3.	Preparatoria o Técnica <input checked="" type="checkbox"/>
4.	Carrera Profesional	-	5.	Carrera profesional terminada	-	6.	DIC. 2025 <input type="checkbox"/>

VALIDADO



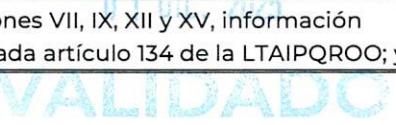
4.4.36. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL O LA AUXILIAR DE SEGUIMIENTO DE CHATBOT.

	no terminada (2 años)						Postgrado	
7.	Licenciatura o carreras afines.	N/A						
8.	Área de especialidad requerida (Conocimiento Técnico).	Administración pública						
9.	Conocimiento Específico.	Idioma o Lengua: • Español. Manejo de Programas Informáticos: • Paquetería office. Manejo de Equipo Especializado y/o Herramientas • Equipo de cómputo. • Manejo de web						
10.	Experiencia:	2 años en la Administración Pública Municipal preferentemente.						

Competencias Laborales

11.	Habilidades	Directivas: • No aplica
		Técnicas: • Manejo de equipo de computo • Manejo de base de datos • Relaciones públicas • Lectura, redacción y ortografía
		General: • Comunicación afectiva • Habilidades organizacionales • Buena presentación • Calidad de servicio
12.	Actitudes.	• Responsable. • Dinamismo. • Proactivo (a) • De servicio. • Discreción
13.	Horario Laboral.	De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm

RESPONSABILIDAD

1.	Mobiliario y Equipo: Es Responsable de dar el uso para el que están destinados, así como, procurar su conservación y oportuno mantenimiento	 
2.	Manejo de Información: Carácter público artículo 03 fracciones VII, IX, XII y XV, información confidencial artículo 137 de la LTAIPQROO, información reservada artículo 134 de la LTAIPQROO; y Art.	



4.4.36. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL O LA AUXILIAR DE SEGUIMIENTO DE CHATBOT.

Municipio	03 fracciones VII, VIII, XII, XIII Y XVII Reglamento Municipal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTAIPMBJQROO).						
1.	Alta	Media		Baja	x	Nulo	

3. Manejo de Presupuesto: No aplica.

4. Alta Media Baja Nulo X

AUTORIDAD:

1. N/A

INDICADOR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL

1. Porcentaje de reportes ciudadanos atendidos que llegan a través de plataformas digitales y chatbot para su seguimiento, así como su conclusión.

Me comprometo a desempeñar con ética, profesionalismo y responsabilidad las funciones del cargo público que represento, incorporando la perspectiva de género y un enfoque basado en los Derechos Humanos en beneficio de la ciudadanía benitojuarense.

Con mis compañeras, compañeros y el personal a mi cargo, promuevo el trabajo en equipo a partir del respeto y el buen trato. Asimismo, me comprometo a cuidar y hacer un uso responsable de los bienes patrimoniales, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos vigentes.

SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO	JEFE INMEDIATO
FIRMA	FIRMA
Nombre y Cargo: Guadalupe García Esteban Auxiliar de Seguimiento de Chatbot	Nombre y Cargo: Sharon Liney Tec Aguilar Coordinadora de Reporte Ciudadano y Chatbot
Fecha: 01/12/2025	Fecha: 01/12/2025

01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.37. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL O LA AUXILIAR DE VALIDACIÓN DE REPORTE CIUDADANO Y CHATBOT.

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO		
4.4.37	NOMBRE DEL PUESTO	Auxiliar de Validación de Reporte Ciudadano y Chatbot
	JEFE INMEDIATO	Coordinación de Reporte Ciudadano y Chatbot
SUBORDINADOS DIRECTOS		
NÚMERO DE PERSONAS	NOMBRE DEL PUESTO	
0	N/A	
SUBORDINADOS INDIRECTOS		
N/A	TOTAL	

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

(Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe)

Brindar apoyo en la revisión, validación y canalización de los reportes ciudadanos recibidos a través del sistema de reporte ciudadano y el chatbot, asegurando que la información sea precisa, completa y atendida de acuerdo con los protocolos establecidos, con el fin de garantizar un servicio oportuno y eficiente a la ciudadanía.

UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA



MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

01 DIC. 2025

VALIDADO



4.4.37. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL O LA AUXILIAR DE VALIDACIÓN DE REPORTE CIUDADANO Y CHATBOT.

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE FUNCIONES

FUNCIONES INSTITUCIONALES

1	N/A
---	-----

FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO

1	Recibir y validar los reportes ciudadanos generados mediante el chatbot y el Centro Digital de Atención Ciudadana, verificando que contengan la información necesaria para su correcta atención.
2	Revisar que los reportes cumplan con los criterios de clasificación (tipo de servicio, área responsable, ubicación, prioridad).
3	Canalizar los reportes validados a las dependencias o áreas competentes para su atención.
4	Retroalimentar a los ciudadanos, a través de los medios digitales, sobre el estado o resolución de sus reportes.
5	Apoyar en la detección de inconsistencias o duplicidad de reportes en la plataforma y proponer correcciones.
6	Colaborar con el área de análisis estadístico en la sistematización de la información derivada de los reportes ciudadanos.
7	Mantener actualizado el registro de los reportes validados y atendidos.
8	Participar en la mejora continua de los procesos de validación y atención digital de la ciudadanía.
9	Las funciones descritas no son limitativas por lo que podrá desempeñar otras actividades relacionadas con su ámbito de competencia que le sean encomendadas a las necesidades institucionales
10	Las demás funciones inherentes a su puesto o que en su caso le asigne la o el titular de la Coordinación de Reporte Ciudadano y Chatbot.

PERFIL DEL PUESTO

ESCOLARIDAD:		Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto					
1.	Primaria	-	2.	Secundaria	-	3.	Preparatoria o Técnica <input checked="" type="checkbox"/>
4.	Carrera Profesional no terminada (2 años)	-	5.	Carrera profesional terminada	-	6.	Postgrado



4.4.37. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL O LA AUXILIAR DE VALIDACIÓN DE REPORTE CIUDADANO Y CHATBOT.

7.	Licenciatura o carreras afines.	N/A	
8.	Área de especialidad requerida (Conocimiento Técnico).	Administración pública	
9.	Conocimiento Específico.	Idioma o Lengua:	<ul style="list-style-type: none"> Español.
		Manejo de Programas Informáticos:	<ul style="list-style-type: none"> Paquetería office.
		Manejo de Equipo Especializado y/o Herramientas	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de cómputo. Manejo de web
10.	Experiencia:	2 años en la Administración Pública Municipal preferentemente.	

Competencias Laborales

11.	Habilidades	Directivas:
		<ul style="list-style-type: none"> No aplica
		Técnicas: <ul style="list-style-type: none"> Manejo de equipo de computo Manejo de base de datos Relaciones públicas Lectura, redacción y ortografía
		General: <ul style="list-style-type: none"> Comunicación afectiva Habilidades organizacionales Buena presentación Calidad de servicio
12.	Actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> Responsable. Dinamismo. Proactivo (a) De servicio. Discreción
13.	Horario Laboral.	De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm

RESPONSABILIDAD

1.	Mobiliario y Equipo: Es Responsable de dar el uso para el que están destinados, así como, procurar su conservación y oportuno mantenimiento
2.	Manejo de Información: Carácter público artículo 03 fracciones VII, IX, XII y XV, información confidencial artículo 137 de la LTAIPQROO, información reservada artículo 134 de la LTAIPQROO; y Art. 03 fracciones VII, VIII, XII, XIII Y XVII Reglamento Municipal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTAIPMBJQROO).



4.4.37. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL O LA AUXILIAR DE VALIDACIÓN DE REPORTE CIUDADANO Y CHATBOT.

	Alta	Baja	Media	Nula	Baja	x	Nulo	
3.			Manejo de Presupuesto: No aplica.					
4.	Alta		Media		Baja		Nulo	X

AUTORIDAD:

1. N/A

INDICADOR DE DESEMPEÑO PROFESIONAL

1. Porcentaje de reportes ciudadanos validados y atendidos que llegan a través de plataformas digitales y chatbot para su seguimiento, así como su conclusión.

Me comprometo a desempeñar con ética, profesionalismo y responsabilidad las funciones del cargo público que represento, incorporando la perspectiva de género y un enfoque basado en los Derechos Humanos en beneficio de la ciudadanía benitojuarense.

Con mis compañeras, compañeros y el personal a mi cargo, promuevo el trabajo en equipo a partir del respeto y el buen trato. Asimismo, me comprometo a cuidar y hacer un uso responsable de los bienes patrimoniales, conforme a lo establecido por las leyes y reglamentos vigentes.

SERVIDOR PÚBLICO OCUPANTE DEL PUESTO	JEFE INMEDIATO
FIRMA	FIRMA
Nombre y Cargo: Lucero Stefanie Romero Can Auxiliar de Validación de Reporte Ciudadano y Chatbot	Nombre y Cargo: Sharon Liney Tec Aguilar Coordinadora de Reporte Ciudadano y Chatbot
Fecha: 01/12/2025	Fecha: 01/12/2025



01 DIC. 2025

VALIDADO



CÓDIGO: MO-PRE-SP-AT-01

FECHA

DE EMISIÓN: 01/12/2025

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 189 DE 189

4.5 SECCIÓN DE CAMBIOS

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	01 2024-2027	ACTUALIZACIÓN ANTERIORMENTE DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL. LAS FUNCIONES Y COMPETENCIAS COMPLEMENTARIAS DE CADA ÁREA SE SUSCRIBEN EN ESTE MANUAL EN SUPLENCIA A LAS DISPOSICIONES APROBADAS EN LA SÉPTIMA SESIÓN ORDINARIA DEL HONORABLE AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DEL MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO, 2024-2027, EN LA QUE SE APRUEBA POR UNANIMIDAD LA CREACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.	01/12/2025



01 DIC. 2025

VALIDADO