



FORMATO: PERFIL DE PUESTO TIPO

Nombre del Puesto: COORDINADOR/A DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO

Referencia: **PM-CAIC** Número de Revisión: **01** Fecha: **31/05/2017**

1) FICHA DE IDENTIFICACIÓN

Departamento:	Categoría: COORDINADORA	Tipo de Puesto:
Coordinación: CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO		(X) Confianza
Subdirección:	Sueldo: DE ACUERDO AL TABULADOR VIGENTE.	() General Sindicalizado
Dependencia: PRESIDENCIA MUNICIPAL	Tipo de Trabajo:	() General
Horario y días de Trabajo: 09:00 A LAS 18:00 HRS DE LUNES A VIERNES.	(X) Administrativo	() Lista de Raya
	() Operativo	() Indistinto
Nivel: Ejecutivo (X) Intermedio () Operativo ()	Número de trabajadores que desempeñan el puesto: 01	
	Grado de Responsabilidad: () Baja () Media (X) Alta	

Puestos que le reportan: **1 JEFE DE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA, 1 JEFE DE DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO, 1 JEFE DE UNIDAD DE AUDIENCIA, GIRAS Y EVENTOS, Y 1 JEFE DE UNIDAD DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO.**

Puestos al que reporta: **PRESIDENTA MUNICIPAL**

Personal a cargo: **58 PERSONAS**

Contactos

Relaciones Internas: **CON TODAS LAS DEPENDENCIAS, ORGANISMOS DESCONCENTRADOS, ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS Y ORGANISMOS ESPECIALIZADOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL.**

Relaciones Externas: **SECTOR PÚBLICO, PRIVADO Y SOCIAL, COMO: GOBIERNO DEL ESTADO, GOBIERNO FEDERAL, ESCUELAS, ASOCIACIONES, CONSEJOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, EMPRESARIOS, CIUDADANÍA EN GENERAL, ETC.**

2) DESCRIPCIÓN GENÉRICA

Objetivo del Puesto: **FORTALECER LA CONFIANZA CIUDADANA CON CANALES DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN, PROCESOS AUTOMATIZADOS Y EFICIENTES, SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES, PRONTA SOLUCIÓN A LAS SOLICITUDES, ASEGURANDO CON ELLO LA SATISFACCIÓN DE SUS NECESIDADES Y TRANSPARENCIA EN TODO EL PROCESO; ADEMÁS, PROVEER INFORMACIÓN QUE PERMITA A LA PRESIDENTA MUNICIPAL EVALUAR A LAS DEPENDENCIAS.**

3) DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

Actividades diarias: **DETERMINAR LAS NORMAS Y DIRECTRICES PARA RECIBIR Y DAR SEGUIMIENTO A TODAS LAS GESTIONES CIUDADANAS; COORDINAR LOS PROCESOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES CIUDADANAS, ASIGNACIÓN, SEGUIMIENTO RESPUESTAS A LOS CIUDADANOS; ASEGURAR UNA ATENCIÓN DE CALIDAD Y CON CALIDEZ A LOS CIUDADANOS; ATENDER A LOS CIUDADANOS QUE SOLICITEN UN TRÁMITE, SERVICIO, PROYECTO O SER INCLUIDO EN ALGÚN PROGRAMA DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL EN LAS AUDIENCIAS PÚBLICAS DE LA PRESIDENTA Y EN LAS GIRAS DE TRABAJO; Y ASEGURAR LA OPERACIÓN Y EL MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CUIUDADANA (SIAC).**

Actividades periódicas: **REALIZAR REUNIONES CON LOS ENLACES DE CONTROL DE GESTIÓN DE CADA UNA DE LAS ÁREAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, PARA MONITOREAR LOS AVANCES Y SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES; EVALUAR A LAS DEPENDENCIAS RESPECTO DE LA ATENCIÓN OPORTUNA, CONGRUENTE Y EFICAZ, QUE REALICEN DE LAS SOLICITUDES TURNADAS PARA SU SEGUIMIENTO; VERIFICAR NIVELES DE PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD EN EL SERVICIO Y LLEVAR UN SEGUIMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LAS SOLICITUDES CIUDADANAS; E INFORMAR A LA PRESIDENTA MUNICIPAL EL ESTATUS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS Y ATENDIDAS POR LAS DIRECCIONES, INSTITUTOS, OPDM Y DIF.**

Actividades eventuales: **COORDINAR LA INTEGRACIÓN DEL REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE TLALNEPANTLA (REMTIYS); PROMOVER LAS OBLIGACIONES DEL CARGO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO; PARTICIPAR EN EL COMITÉ DE MEJORA REGULATORIA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL; E IMPARTIR CAPACITACIÓN A LOS ENLACES DE CONTRÓL DE GESTIÓN.**

Accesorios del puesto: **COMPUTADORA, SOFTWARE (OFFICE, SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SIAC, CATTS Y PLATAFORMA DIGITAL TDB), MULTIFUNCIONAL, INTERNET, TELÉFONO, Y MOBILIARIO Y PAPELERÍA DE OFICINA.**

4) ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

Habilidad

Habilidad física: Entrenamiento () Destreza () Agilidad () Rapidez ()

Explicar: **NO APLICA**

Habilidad mental

Escolaridad o nivel académico: **LICENCIATURA EN ÁREA ECONÓMICA-ADMINISTRATIVA, TITULADO.**



Experiencia Laboral: **2 AÑOS EN PUESTO SIMILAR.**

Criterio: **AMPLIO**

Conocimientos: **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN, MANEJO DE PERSONAL, RELACIONES INTERPERSONALES, MANEJO DE CONFLICTOS, ETC.**

Responsabilidad

Por el trabajo de otros: **SÍ**

Por valores: Equipo () Dinero () Información Confidencial, Reservada o Datos Personales ()
Explicar y dar el monto aproximado de éstos: **EQUIPO, POR EL RESGUARDO QUE PROPORCIONA LA COORDINACIÓN DE PATRIMONIO MUNICIPAL. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, RESERVADA O DATOS PERSONALES; LOS DOCUMENTOS E INFORMACIÓN QUE PRESENTEN LOS PARTICULARES Y ENTIDADES FEDERATIVAS DE MANERA PRESENCIAL, VÍA TELEFÓNICA O MEDIO ELECTRÓNICO, PARA ALGÚN TRÁMITE O SOLICITUD, PUEDE TENER ESTAS CARACTERÍSTICAS.**

Por trámite, procesos o procedimientos; explicar: **POR SUPERVISAR QUE TODO EL PROCESO DE ATENCIÓN, INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN, RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN, SEGUIMIENTO Y RESPUESTA QUE SE DA AL CIUDADANO, SE LLEVE A CABO DE MANERA CORRECTA.**

Esfuerzo

Esfuerzo: Esfuerzo físico () Esfuerzo mental ()

Explique: **EXIGE CONCENTRACIÓN, ABSTRACCIÓN Y ANÁLISIS PARA DETECTAR ÁREAS DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN CIUDADANA, Y PODER GENERAR SOLUCIONES ACORDES A LOS RECURSOS EXISTENTES Y A LAS NECESIDADES DE LA POBLACIÓN.**

Condiciones físicas

Condiciones físicas del medio: **TRABAJO DE OFICINA Y CAMPO (EN GIRAS Y EVENTOS).**

Posición: **SENTADO, DE PIE Y CAMINATAS EN LAS GIRAS DE TRABAJO.**

Riesgos: De contraer enfermedades () De sufrir accidentes () Otros ()

Explique: **NO APLICA.**

5) OTROS REQUISITOS

Disponibilidad de horario: **SÍ** Disponibilidad de viajar: **SÍ** Licencia de Conducir: **SÍ (X) No ()** Cuál: **AUTOMOVILISTA**

6) PERFIL POR COMPETENCIAS

Indicador de acuerdo a lo siguiente: A= Avanzada; B=Intermedia; C=Básica; Vacío=No Aplica

(<input checked="" type="checkbox"/>) Planeación/Organización	(<input checked="" type="checkbox"/>) Responsabilidad	() Negociación	() Comunicación Oral	() Toma de decisiones
() Orientación a Resultados	() Trabajo en Equipo	() Liderazgo	() Comunicación Escrita	() Iniciativa
(<input checked="" type="checkbox"/>) Orientación al Usuario	(<input checked="" type="checkbox"/>) Trabajo bajo presión	() Capacidad analítica	(<input checked="" type="checkbox"/>) Confidencialidad	() Creatividad
() Integridad	() Mejora de la Calidad			

7) EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Evaluación del desempeño: **360°**

"**Toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este perfil, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contexto no se establezca que es para uno y otro género**"

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
LIC. BERTHA MIRIAM RODRÍGUEZ VILLANUEVA SECRETARIA PARTICULAR DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL	LIC. ARMANDO OMAR LUNA VEGA JEFE DE DEPARTAMENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN	NORBERTO MÉNDEZ BURGOS DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS