



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

( <b>A</b> ) Planeación/Organización	( <b>A</b> ) Responsabilidad	( ) Negociación	( ) Comunicación Oral	( ) Toma de decisiones
( ) Orientación a Resultados	( ) Trabajo en Equipo	( ) Liderazgo	( ) Comunicación Escrita	( ) Iniciativa
( <b>A</b> ) Orientación al Usuario	( <b>A</b> ) Trabajo bajo presión	( ) Capacidad analítica	( <b>A</b> ) 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