



FORMATO: PERFIL DE PUESTO TIPO

Nombre del Puesto: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Referencia: **PM-CAIC-DAC**

Número de Revisión: 01

Fecha: 31/05/2017

1) FICHA DE IDENTIFICACIÓN

Departamento: DE ATENCIÓN CIUDADANA	Categoría: JEFE DE DEPARTAMENTO	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 () Intermedio (X) Operativo ()	Número de trabajadores que desempeñan el puesto: 01	
	Grado de Responsabilidad: () Baja (X) Media () Alta	

Puestos que le reportan: **ASESORES DE INFORMACIÓN TELEFÓNICA.**

Puestos al que reporta: **COORDINADOR DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO.**

Personal a cargo: **15 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: **ATENDER DE MANERA INMEDIATA Y CON CALIDAD LAS SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DEL TELÉFONO Y MEDIOS ELECTRÓNICOS, TANTO DE INFORMACIÓN COMO DE SERVICIOS.**

3) DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

Actividades diarias: **ELABORAR, PROPONER Y COORDINAR LA OPERACIÓN DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y REDES SOCIALES DE TODAS LAS SOLICITUDES QUE INGRESAN PARA EL GOBIERNO MUNICIPAL; MANTENER ACTUALIZADO EL BANCO DE DATOS DE LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS DE LAS DEPENDENCIAS PARA ESTAR PREPARADOS PARA INFORMAR; REGISTRAR LAS PETICIONES EN EL SISTEMA PARA QUE SEAN CANALIZADAS AL ÁREA CORRESPONDIENTE; DAR SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS DEPENDENCIAS A LOS CIUDADANOS; MANTENER ESTRECHA COMUNICACIÓN CON LOS ENLACES DE CONTROL DE GESTIÓN DE LAS DEPENDENCIAS; OPERAR LAS ACCIONES DE SERVICIOS CON RESPUESTA DE 24 HORAS CON SERVICIOS URBANOS Y OPDM; VERIFICAR EN EL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LOS CASOS Y VALIDAR CON EL CIUDADANO Y CERRAR LOS CASOS ATENDIDOS; Y LOS DEMÁS QUE DISPONGA EL SUPERIOR JERÁRQUICO.**

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.**

Actividades eventuales: **DAR CAPACITACIÓN A LOS ENLACES DE CONTRÓL DE GESTIÓN.**

Accesorios del puesto: **COMPUTADORA, SOFTWARE OFFICE Y SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SIAC), 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 ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA TITULADO.**



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

Criterio: **AMPLIO**

Conocimientos: **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN, MANEJO DE PERSONAL, MANEJO DEL SIAC Y REDES SOCIALES, 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; LA INFORMACIÓN QUE PRESENTE LA CIUDADANÍA VÍA TELEFÓNICA O MEDIO ELECTRÓNICO PARA ALGÚN TRÁMITE O SOLICITUD PUEDE TENER ESTAS CARACTERÍSTICAS.**

Por trámite, procesos o procedimientos; explicar: **DEBE VERIFICAR QUE EL SISTEMA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y MEDIOS ELECTRÓNICOS FUNCIONE CORRECTAMENTE, QUE SU OPERACIÓN SEA LA ADECUADA; Y DAR SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS QUE HAGAN LAS ÁREAS.**

Esfuerzo

Esfuerzo: Esfuerzo físico () Esfuerzo mental ()

Explique: **REQUIERE DE ANALIZAR, COORDINAR Y VIGILAR EL SISTEMA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA, ELLO PARA IDENTIFICAR ÁREAS DE OPORTUNIDAD Y GENERAR SOLUCIONES.**

Condiciones físicas

Condiciones físicas del medio: **TRABAJO DE OFICINA.**

Posición: **SENTADO Y DE PIE.**

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

Explique: **NO APLICA.**

5) OTROS REQUISITOS

Disponibilidad de horario: **SÍ** Disponibilidad de viajar: **NO** Licencia de Conducir: Sí () 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