



**FORMATO: PERFIL DE PUESTO TIPO**

**Nombre del Puesto: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO**

Referencia: **PM-CAIC-DGS**

Número de Revisión: 00 1

Fecha: 31/05/2017

**1) FICHA DE IDENTIFICACIÓN**

Departamento: <b>DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Categoría: <b>JEFE DE DEPARTAMENTO</b>	Tipo de Puesto:
Coordinación: <b>CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO</b>		<input checked="" type="checkbox"/> Confianza
Subdirección:	Sueldo: <b>DE ACUERDO AL TABULADOR VIGENTE</b>	<input type="checkbox"/> General Sindicalizado
Dependencia: <b>PRESIDENCIA MUNICIPAL</b>	Tipo de Trabajo:	<input type="checkbox"/> General
Horario y días de Trabajo: <b>09:00 A LAS 18:00 HRS DE LUNES A VIERNES.</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Administrativo <input type="checkbox"/> Operativo	<input type="checkbox"/> Lista de Raya <input type="checkbox"/> Indistinto
Nivel: Ejecutivo ( ) Intermedio ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Operativo ( )	Número de trabajadores que desempeñan el puesto: <b>01</b>	
	Grado de Responsabilidad: ( ) Baja ( ) Media ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Alta	

Puestos que le reportan: **18 ASESORES DE INFORMACIÓN, 12 NOTIFICADORES Y 4 ASESORES DE MÓDULO**

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

Personal a cargo: **34 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: **RECIBIR, REGISTRAR Y TURNAR LAS SOLICITUDES DE LOS PARTICULARES Y ENTIDADES DEFERATIVAS, DAR SEGUIMIENTO DE LAS RESPUESTAS Y NOTIFICAR A LOS PARTICULARES Y ENTIDADES FEDERATIVAS LAS RESPUESTAS A SUS SOLICITUDES.**

**3) DESCRIPCIÓN ESPECIFICA**

Actividades diarias: **ELABORAR, PROPONER Y COORDINAR LA OPERACIÓN DE LA ATENCIÓN DE TODAS LAS SOLICITUDES ESCRITAS Y DE MANERA PRESENCIAL, QUE INGRESAN LOS CIUDADANOS EN LAS OFICINAS DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO; RECIBIR Y REGISTRAR LAS PETICIONES EN EL SISTEMA PARA QUE SEAN CANALIZADAS AL ÁREA CORRESPONDIENTE; VERIFICAR Y DESCARGAR EN EL SIAC, LOS OFICIOS DE RESPUESTA A LOS CIUDADANOS VÍA NOTIFICACIÓN; DAR SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LOS OFICIOS TENIENDO UN CONTROL Y REGISTRO; COORDINAR LA ENTREGA DE OFICIOS DE RESPUESTA AL CIUDADANO Y A LAS OFICINAS GUBERNAMENTALES EN LOS DOMICILIOS; MANTENER UNA ESTRECHA COMUNICACIÓN CON LOS ENLACES DE CONTROL DE GESTIÓN DE LAS DEPENDENCIAS; VERIFICAR EN EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LOS CASOS Y VALIDAR CON EL CIUDADANO Y CERRAR LOS CASOS ATENDIDOS; MANTENER ACTUALIZADO EL BANCO DE DATOS DE LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS DE LAS DEPENDENCIAS PARA ESTAR PREPARADOS PARA INFORMAR; COORDINAR LA CORRECTA ATENCIÓN EN LOS MÓDULOS DE INFORMACIÓN UBICADOS EN LAS OFICINAS DE LA ADMINISTRACIÓN; APOYAR LAS ACTIVIDADES DE LAS OFICINAS DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO EN ZONA ORIENTE; Y LAS 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 ECONÓMICA-ADMINISTRATIVA, TITULADO.**



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

Criterio: **AMPLIO**

Conocimientos: **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN, MANEJO DE PERSONAL, MANEJO DEL SIAC, 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 QUE PRESENTEN LOS PARTICULARES Y ENTIDADES FEDERATIVAS PARA ALGÚN TRÁMITE O SOLICITUD PUEDE TENER ESTAS CARACTERÍSTICAS.**

Por trámite, procesos o procedimientos; explicar: **DEBE VERIFICAR QUE EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES ESCRITAS Y DE MANERA PRESENCIAL, QUE INGRESAN LOS CIUDADANOS EN LAS OFICINAS DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO, FUNCIONE CORRECTAMENTE, QUE SU OPERACIÓN SEA EL ADECUADO.**

**Esfuerzo**

Esfuerzo: Esfuerzo físico  Esfuerzo mental

Explique: **REQUIERE DE ANALIZAR, COORDINAR Y VIGILAR EL SISTEMA; ELLO PARA FUNCIONE ADECUADAMENTE, EN CASO CONTRARIO, 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: **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

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