

DESCRIPCIONES DE PUESTOS



I. DESCRIPCION DEL PUESTO

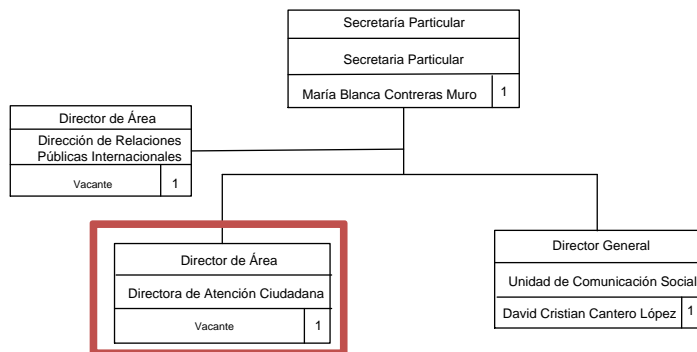
A. Datos generales

Denominación del puesto:	Dirección de Atención Ciudadana
Nivel:	Dirección de área
Dependencia:	Secretaría Particular
Dirección:	Dirección de Atención Ciudadana
Puesto del Jefe Inmediato:	Secretario
Horario de trabajo:	8:30 a 16:00 hrs.
Número de personas a cargo:	4

B. Objetivo General del Puesto:

Organizar y planificar la atención ciudadana para dar seguimiento a las peticiones y canalizarlas con las dependencias correspondientes.

C. Ubicación en el Organigrama:



D. Procesos a su Cargo

	Proceso	Salida	Rol
1	Recepción de documentos.	Agenda	Ejecutor
2	Programas ciudadanos.	Reporte	Ejecutor
3	Recepción y seguimiento de peticiones ciudadanas.	Reporte	Ejecutor
4	Correspondencia interna	Reporte	Ejecutor

DESCRIPCIONES DE PUESTOS



E. Esfuerzo

Físico.			Mental.		
Mínimo	Medio	Alto.	Mínimo	Medio	Alto.
	X				X

F. Principales funciones del puesto

	Qué	Indicadores
1	Organizar y planificar la atención ciudadana.	Reporte
2	Dar seguimiento a las peticiones y canalizarlas con las dependencias correspondientes.	Reporte
3	Proponer a la Secretaría Particular programas estratégicos en materia de atención ciudadana.	Reporte
4	Ejecutar y dar seguimiento a los programas de atención ciudadana y demás relacionados en la materia.	Reporte
5	Fungir como enlace con el Gobierno del Estado en relación a las peticiones ciudadanas.	Reporte

II. PERFIL DE PUESTO

A. Escolaridad.

Ultimo grado de estudios requerido:	Licenciatura
Área de conocimiento:	Licenciado en Derecho, Administración, Administración Pública o carreras afines
Requiere Título:	Sí
Rango de edad preferente:	30 años en adelante
Género:	Indistinto

B. Experiencia laboral.

Experiencia Laboral.	área de Secretaría Particular municipal, estatal o federal.
----------------------	---

C. Otros conocimientos requeridos para el puesto

1.	Leyes y Reglamentos federales, estatales y municipales aplicables.
2.	Conocimiento medio o alto en Administración, Administración Pública y Relaciones Humanas,
3.	Elaboración y gestión de proyectos.
4.	Administración de recursos económicos y humanos.
5.	Logística y mejora de procesos.

DESCRIPCIONES DE PUESTOS



D. Idiomas: Mencionar el grado de dominio que requiere el puesto.

Idioma:	Habla:	Lee:	Escribe:

E. Equipo que se requiere manejar.

Teléfono celular, automóvil

F. Equipo de cómputo.

Computadora, impresora, escáner, copiadora

G. Software Requerido

	Básico	Intermedio	Avanzado
Excel	X		
Word		X	
Power Point		X	

H. Capacidades Generales / Institucionales.

	Capacidad Profesional Generales	Grado de Dominio			
		No requerida	Baja	Media	Alta
1	Visión Institucional.				X
2	Liderazgo.				X
3	Orientación al Servicio.				X
4	Trabajo en equipo.				X
5	Comunicación efectiva.				X
6	Toma de decisiones.				X
7	Planeación y Organización.				X
8	Orden y Claridad.				X