1. PERFIL DE PUESTO

**Descripción del Puesto**

|  |  |
| --- | --- |
| **Puesto:** | Departamento de Atención |
| **Área de Adscripción:** | Dirección de Atención Ciudadana |
| **Reporta a:** | Director y subdirector Atención y Gestión |
| **Supervisa a:** | Personal en general |
| **Interacciones Internas** | |
| **Con:** | **Para:** |

|  |  |
| --- | --- |
| Director y Subdirección de Atención y Gestión | Informar avances a la Dirección y Subdirección  mejorar el servicio que se ofrece en el área. |
| Jefes de departamento |
| Personal del área asignada en la Dirección de Atención  Ciudadana |

|  |  |
| --- | --- |
| **Interacciones Externas** |  |
| **Con:** | **Para:** |

|  |  |
| --- | --- |
| Jefes de Manzana | Brindar una mejor atención a los ciudadanos. |
| Ciudadanos |

**Descripción de las Funciones del Puesto**

|  |
| --- |
| **Descripción Genérica** |
| * Atención de la ciudadanía, * Supervisar la Ventanilla Única y los módulos de atención a la ciudadanía. * Informar a los ciudadanos que deseen o tengan dudas con respecto a las dependencias del H. Ayuntamiento . |

|  |
| --- |
| **Descripción Específica** |
| * Asesorar a las personas que asistan a la Dirección de Atención ciudadana. * Trato personalizado y acompañamiento por parte del personal a las diversas dependencias del H. Ayuntamiento donde desee el ciudadano realizar algún trámite. |

**Perfil del Responsable del Puesto**

|  |  |
| --- | --- |
| **Perfil del Puesto** | |
| **Nivel Académico:** | Lic. Administración Pública, Lic. Ciencias Políticas, Lic. Administración,  Lic. Ciencias de la Educación, Lic. Psicología |
| **Experiencia:** | 2 años mínimos, en cargos públicos. |
| **Conocimientos:** | Administración Pública, Política Social, Gestión Institucional, Ciencias  Sociales, Relaciones Humanas y la Estructura y Funcionamiento de la  Administración Pública Municipal. |
| **Aptitud para Ocupar el Puesto:** | Toma de decisiones, planeación, capacidad analítica y de síntesis,  Resolución de problemas, enfoque en resultados, y facilidad de palabra. |