1. PERFIL DE PUESTO

**Descripción del Puesto**

|  |  |
| --- | --- |
| **Puesto:** | Departamento de Gestión |
| **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 | Mantener al tanto las estrategias de trabajo a laDirección para un mejor desempeño en el área. |
| Jefes de departamento |
| Personal del área asignada en la Dirección de AtenciónCiudadana |
| **Interacciones Externas** |  |
| **Con:** | **Para:** |
| Jefes de Manzana | Hacer la recepción y captura de las peticiones de losciudadanos para ser canalizadas a las áreasCorrespondientes. |
| Ciudadanos |
|  |

**Descripción de las Funciones del Puesto**

|  |
| --- |
| **Descripción Genérica** |
| * Atención de la ciudadanía, canalización de las demandas hacia las diversas dependencias.
* Llevar un registro sistematizado de la demanda ciudadana y presentar oportunamente informes al Director y Subdirector de Atención y Gestión.
* Realizar la captura de las peticiones y llevar el control del Sistema de Atención Ciudadana.
 |

|  |
| --- |
| **Descripción Específica** |
| * Revisar Diario el proceso de las peticiones o gestiones ingresadas en el SIAC (Sistema Integral de Atención Ciudadana).
* Recepcionar las respuestas que envían las diferentes instancias sobre las peticiones que tenemos, registrar y capturar en el sistema.
* Contactar con los diferentes Directores o Coordinadores para conocer el avance de las respuestas ciudadanas.
 |

**Perfil del Responsable del Puesto**

|  |
| --- |
| **Perfil del Puesto** |
| **Nivel Académico:** | Lic. Administración Pública, Lic. Ciencias Políticas, Lic. Administración,Lic. Informática Administrativa. |
| **Experiencia:** | 2 años mínimos, en cargos públicos. |
| **Conocimientos:** | Administración Pública, Política Social, Gestión Institucional, CienciasSociales, Normatividad, Planeación, Relaciones Humanas y laEstructura y Funcionamiento de la Administración Pública Municipal. |
| **Aptitud para Ocupar el Puesto:** | Capacidad de negociación, toma de decisiones, planeación, capacidadanalítica y de síntesis, resolución de problemas, enfoque en resultados,Propositivo y facilidad de palabra. |