



GOBIERNO DEL ESTADO DE SONORA DESCRIPCIÓN DE PUESTO

05-DDO-P02-F01/REV.00

DATOS GENERALES

Título actual del puesto funcional: Director de Atención y Gestión al ciudadano
Dependencia/Entidad: Secretaría de Desarrollo Social
Área de adscripción: Secretaría
Reporta a: Secretario Técnico
Puestos que le reportan: Ninguno

OBJETIVO

Coordinar y dar seguimiento a todas las gestiones de atención ciudadana canalizadas a la Secretaría de Desarrollo Social por la Coordinación de Atención Ciudadana del Ejecutivo Estatal y de las solicitudes dirigidas a esta Dependencia por los ciudadanos, las Organizaciones Civiles, la Administración Pública Municipal, Estatal y Federal.

RESPONSABILIDADES

1. Coadyuvar en las gestiones ante la Coordinación de Atención Ciudadana del Ejecutivo del Estado de Sonora.
2. Proporcionar atención y orientación personalizada al ciudadano en relación a los programas sociales de esta secretaría.
3. Coordinar el control y seguimiento de las solicitudes ingresadas a esta Dependencia.
4. Coordinar y verificar que la Información y recepción de peticiones del ciudadano cumpla con lo requerido.
5. Coordinar la digitalización de todos los documentos que se reciban para el trámite en gestión.
6. Canalizar las solicitudes a la Unidad Administrativa que le corresponda.
7. Responsable del control y seguimiento del sistema de información de la oficina de la oficina del ejecutivo estatal, así como los respectivos informes que soliciten.
8. Elaborar los Informes trimestrales del Departamento de Atención Ciudadana.
9. Apoyar en los diferentes programas institucionales de esta Secretaría.
10. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

RELACIONES

Internas: a) Unidades Administrativas de la Dependencia.

Externas: a) Ejecutivo del Estado de Sonora.
b) Dependencias de Gobierno Federal y Municipal.
b) Ciudadanía en general.

MEDIDORES DE EFICIENCIA

1. Medición de productividad semestral.
2. Encuestas de medición.

DATOS GENERALES DEL PERFIL

Sexo: Indistinto
Estado Civil: Indistinto
Edad: Entre 25 a 60 años.

Grado de estudios

Grado de estudios requerido y deseable.

Requerido: Estudios profesionales completos

Deseable: Diplomado, además de la carrera profesional

¿El puesto requiere alguna especialización académica?

Carrera: Administración Pública
Área: Administrativa

¿El puesto requiere experiencia laboral?

La experiencia laboral requerida.

- 1 año en Administración Pública

¿La ejecución del puesto requiere del conocimiento del inglés o algún otro idioma?

Grado de dominio del idioma inglés

No requerido

¿La ejecución del puesto requiere del conocimiento de manejo de computadora?

Nivel de conocimientos de computación.

Ingresar / capturar datos. Manejo de operaciones básicas de impresión / guarda

¿Qué nivel de habilidad de trato con personas requiere el puesto?

Habilidad de trato con personas.

Comunica/Influye/Induce

¿Cuál es el nivel de la responsabilidad gerencial necesaria?

Nivel de responsabilidad gerencial

Integración de uno o varios Departamentos de una Dirección /Área

¿Cuál es el resultado esencial del puesto?

El resultado esencial del puesto y el resultado secundario más importante.

En primer lugar: Servir

En segundo lugar: Administrar / Coordinar

En relación al servicio a la comunidad y a los objetivos sociales y políticos del Gobierno del Estado, su puesto:

Orientación del puesto.

Apoya el logro de los mismos, aunque el efecto de sus acciones es lejano

Manejo de personal requerido

Número de personas a cargo del titular del puesto

Ninguna

Recursos financieros a su cargo

(M = 000; MM = 000,000 de pesos anuales)

Ninguno (No tiene incidencia evidenciable)

¿Si maneja recursos financieros, su responsabilidad sobre ellos es?

Tipo de responsabilidad sobre los recursos financieros que maneja.

Ninguna

Tipo de Análisis Predominante

Variantes amplias. Debe generar propuestas creativas / innovadoras

Marco de actuación y supervisión recibida

Instrucciones precisas y detalladas en tareas simples; la supervisión recibida es directa.

DATOS DE APROBACIÓN

Información provista por:

Nombre:

Cargo: Director de Atención y Gestión al Ciudadano

Información aprobada por:

Nombre:

Cargo: Secretario Técnico