



DATOS GENERALES

Título actual del puesto funcional:	<u>Auxiliar de Atención Ciudadana</u>
Dependencia/Entidad:	<u>Secretaría de Desarrollo Social / Hermosillo</u>
Área de adscripción:	<u>Despacho del Secretario</u>
Reporta a:	<u>Secretario Técnico</u>
Puestos que le reportan:	<u>Ninguno</u>

OBJETIVO

¿Cuál es el objetivo genérico del puesto?

Atención al ciudadano en solicitud de peticiones así como brindar Información de los programas que lleva a cabo la secretaría. Canalización y orientación al ciudadano o dependencias municipales, estatales y federales. Gestión, canalización y seguimiento de peticiones ciudadanas recibidas a través de Giras del Secretario, Oficina de la Gobernadora, Coordinación General de Atención Ciudadana, Congreso del Estado y Ayuntamientos entre otros.

RESPONSABILIDADES

¿Cuáles son las responsabilidades básicas del puesto?

- 1.- Atención personalizada a ciudadanos en General.
- 2.- Atención a seguimiento de peticiones.
- 3.- Atención a líderes sociales (medición).
- 4.- Atención a asociaciones civiles (gestión social).
- 5.- Atención en los diferentes niveles de gobierno (municipal, estatal, federal).
- 6.- Captura de datos (seguimiento a peticiones).
- 7.- Archivo
- 8.- Apoyo en brigadas de secretaría.

RELACIONES

Indique las relaciones del puesto hacia adentro y fuera de la organización ¿Con quién? y ¿para qué?

Internas:

- Dirección General de Programas Sociales
 - Gestión y canalización de solicitudes.
 - Apoyo en atención al programa de apoyo para adultos mayores
 - Apoyo en llenado, revisión y captura de solicitudes.
 - Envío de oficios.

- Dirección General de Administración
 - Gestión y canalización de solicitudes.
 - Gestión de ayudas diversas.
 - Requisiciones y oficios.
- Dirección General de Infraestructura
 - Gestión y canalización de solicitudes.
 - Apoyo en atención a programas de vivienda.
 - Envío de oficios.
- Despacho del Secretario
 - Recepción y canalización de peticiones de Giras del Secretario.
 - Recepción y canalización de peticiones de la Red Estatal.

Externas:

- Dependencias de gobierno municipal, estatal y federal
 - Gestión y canalización de peticiones ciudadanas.
 - Envío de oficios.
- Comisión de Vivienda de Sonora (COVES)
- Comisión del Deporte de Sonora (CODESON)
- Instituto Sonorense de la Juventud (ISJUVENTUD)
- Agua de Hermosillo
- Comisión Federal de Electricidad

MEDIDORES DE EFICIENCIA

¿Cómo se mide la eficiencia del titular del puesto?

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

DATOS GENERALES DEL PERFIL

Indique los requisitos que debe cumplir el titular del puesto:

Sexo: Indistinto.

Estado Civil: Indistinto.

Edad: Entre 24 y 60 años.

Grado de estudios

Indique el grado de estudios requerido en la columna 1 y el grado de estudios deseable en la columna 2.

- | | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1. Primaria |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 2. Secundaria |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 3. Carrera técnica sin preparatoria / Secretariales |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 4. Preparatoria completa / CONALEP |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 5. Carrera técnica después de la preparatoria |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 6. Estudios profesionales incompletos / Técnico Superior Universitario (TSU) |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 7. Estudios profesionales completos |

- 8. Diplomado, además de la carrera profesional
- 9. Maestría
- 10. Doctorado

¿El puesto requiere alguna especialización académica?

Carrera: Licenciatura en Trabajo Social. Licenciatura en Psicología.

Área: Sociales.

¿El puesto requiere experiencia laboral?

Indique las áreas y tiempo de experiencia requeridos.

Área: 1 año en atención al cliente

Área: 1 año en manejo de la información

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

Indique el grado de dominio.

- 1. No requerido
- 2. Desempeño básico
- 3. Leer
- 4. Hablar y comprender
- 5. Dominar

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

Indique el grado de dominio.

- 1. No necesita / No usa.
- 2. Ingresar / capturar datos. Manejo de operaciones básicas de impresión / guarda.
- 3. Operar los paquetes / Armar cuadros de datos / Formatear documentos.
- 4. Uso amplio de los menús de funciones.
- 5. Operación avanzada / Programación de funciones / de Macros (Nivel usuario).

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

Seleccione la mejor opción.

- 1. Cortesía Normal.
- 2. Comunica/Influye/Induce.
- 3. Negocia/Convence.
- 4. Líder/Negociación compleja.

¿Cuál es el nivel de la responsabilidad gerencial necesaria?

Seleccione la mejor opción.

- 1. No necesaria.
- 2. Coordinación eventual de grupos pequeños y/o de actividades muy relacionadas.
- 3. Coordinación frecuente de grupos y actividades algo variadas.
- 4. Integración de uno o varios departamentos de una Dirección /Área.
- 5. Integración de todas las funciones de una unidad principal.
- 6. Integración de varias Unidades /áreas funcionales de una dependencia / secretaría.
- 7. Integración de todas las áreas de una secretaría.
- 8. Integración de todas las dependencias del poder ejecutivo del estado.

¿Cuál es el resultado esencial del puesto?

Seleccione la más relevante en la columna 1 y la segunda más relevante en la columna 2.

- 1. Servir
- 2. Administrar / Coordinar
- 3. Asesorar
- 4. Controlar

- 5. Custodiar
- 6. Registrar
- 7. Ejecutar

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

- 1. Apoya el logro de los mismos, aunque el efecto de sus acciones es lejano.
- 2. Realiza acciones con efecto claro sobre alguna parte de los mismos.
- 3. Impacta objetivos importantes, aunque no a nivel global de la acción del gobierno.
- 4. Responsable de decisiones y negociaciones de efecto político y social crítico.

Manejo de personal requerido

Indique el tamaño del grupo de personas a su cargo (directo e indirecto).

- 1. Ninguna
- 2. 1 a 5
- 3. 6 a 10
- 4. 11 a 20
- 5. 21 a 50
- 6. 51 a 100
- 7. 101 a 500
- 8. 501 a 1000
- 9. 1,001 a 2,000
- 10. Más de 2,000

Recursos financieros a su cargo

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

- 1. Ninguno (No tiene incidencia evidenciable).
- 2. Menos de 100 Mil pesos (Montos menores, no cuantificables, pero evidenciable).
- 3. 101 a 500 Mil pesos.
- 4. 501 Mil a 1 Millón de pesos.
- 5. 1 a 10 Millones.
- 6. 11 a 50 Millones.
- 7. 51 a 100 Millones.
- 8. 101 a 300 Millones.
- 9. 301 A 500 Millones.
- 10. 501 a 1,000 Millones.
- 11. 1,001 a 2,000 Millones.
- 12. 2,001 a 5,000 Millones.
- 13. Más de 5000 Millones.

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

Seleccione la mejor opción.

- 1. Ninguna
- 2. Custodiarlos /Registrarlos / Posibilidades lejanas de eficientar la cifra de referencia.
- 3. Controlarlos/ Administrarlos / Apoyo a su eficiencia / Posibilidades reales de eficientamiento. importante a la cifra de referencia.
- 4. Autorizarlos bajo presupuesto propio / Responsable del Valor Agregado de los mismos.

Tipo de Análisis Predominante

Seleccione la mejor opción.

- 1. Variantes mínimas; hechos bien conocidos y relacionables.
- 2. Algunas variantes y modalidades controladas; Se compara, se eligen soluciones.
- 3. Variantes: Identifica elementos relevantes y los pondera para elegir una opción.
- 4. Variantes amplias. Hechos poco repetitivos que forzan el análisis para elegir opciones.
- 5. Variantes amplias. Hechos poco repetitivos que demandan proponer nuevas soluciones.

- 6. Variantes amplias. Debe generar propuestas creativas / innovadoras.
- 7. Situaciones muy complejas que demandan pensamiento especulativo y de alto contenido original
- 8. Se parte de hechos / situaciones con muy vaga definición. Se requiere pensamiento abstracto y muy original. Desarrolla bases para nuevos paradigmas.

Marco de actuación y supervisión recibida

Seleccione la mejor opción.

- 1. Instrucciones precisas y detalladas en tareas simples; la supervisión recibida es directa.
- 2. Rutinas sencillas e instrucciones generales. Se revisan sus resultados dentro de la jornada o en intervalos de pocas horas
- 3. Rutinas relativamente complejas bajo prácticas estandarizadas y/o procedimientos establecidos. Por lo general, los resultados del puesto se revisan al final de la jornada ó en períodos cortos.
- 4. Procedimientos e instrucciones generales. Puede ordenar la secuencia pero no cambiar los procedimientos. Los períodos de supervisión pueden ocurrir en el término de varios días.
- 5. Programas establecidos / procedimientos amplios. El titular toma las decisiones para que los resultados se logren, corrigiendo desviaciones y destrabando obstáculos. Aunque informa con frecuencia, sus resultados son evaluables en períodos de pocas semanas.
- 6. Objetivos / resultados operacionales. El titular define los planes y programas para ejecutarlos y los maneja dentro de políticas, estrategias, tácticas y presupuestos aprobados. La supervisión recibida es de tipo gerencial, y es evaluado en sus avances en períodos de pocos meses, aunque emita informes intermedios.
- 7. Metas. En el marco de los Planes de gobierno y de los lineamientos del Gobernador, el titular define los programas genéricos para alguna área / Unidad principal, y establece las tácticas para su manejo. La supervisión recibida es holgada. Sus resultados se miden en horizontes amplios (Semestral / Anual).
- 8. Metas genéricas. Establece los lineamientos estratégicos para el alcance del Plan de Gobierno en la Dependencia a su cargo y define y aprueba los programas generales necesarios para el logro de dichas metas. Sus resultados son evaluables en períodos más allá del corto plazo (2 o más años)
- 9. Misión organizacional. Corresponde al Primer Ejecutivo de la Entidad. Dentro de sus atribuciones, está el modificar el objetivo social y político del Plan de Gobierno e instrumentos de ejecución asociados.