



GOBIERNO DEL ESTADO DE SONORA DESCRIPCIÓN DE PUESTO

05-DDO-P02-F01/REV.00

DATOS GENERALES

Título actual del puesto funcional: Coordinador de Atención Ciudadana
Dependencia/Entidad: Secretaría de Desarrollo Social
Área de adscripción: Dirección General de Promoción de Desarrollo Regional
Reporta a: Coordinador Regional
Puestos que le reportan: Ninguno

OBJETIVO

Atención al ciudadano en solicitud de peticiones así como brindar información de los programas que lleva a cabo la Secretaría de Desarrollo Social. Canalización y seguimiento de peticiones ciudadanas recibidas a través de Giras del Secretario o en las Oficinas de la Dependencia.

RESPONSABILIDADES

1. Brindar servicio de Atención a ciudadanía en Oficina Regional y fuera de ella, así como atención telefónica a quien lo requiera.
2. Seguimiento de peticiones.
3. Captura de peticiones en sistema.
4. Archivo.
5. Elaboración de oficios y paquetes de envío por valija
6. Apoyo en brigadas de Secretaría.
7. Apoyo en eventos sociales que brinda la Secretaría.

RELACIONES

Internas:

- a) Dirección General de Programas Sociales: gestión y canalización de solicitudes, apoyo en atención al programa de apoyo para adultos mayores, envío de oficios.
- b) Dirección General de Infraestructura: gestión y canalización de solicitudes, apoyo en atención a programas de vivienda, envío de oficios.
- c) Despacho del Secretario: recepción y canalización de peticiones de Giras del Secretario, recepción y canalización de peticiones de la Red Estatal.
- d) Dependencias de Gobierno Estatal: gestión y canalización de peticiones ciudadanas, envío de oficios.

Externas :

- a) Ciudadanía: para brindar información de los programas que lleva a cabo la Secretaría de Desarrollo Social y atención en solicitud de peticiones.

b) Dependencias de Gobierno Municipal y Federal: gestión y canalización de peticiones ciudadanas, envío de oficios.

MEDIDORES DE EFICIENCIA

1. Informe de actividades semanales.
2. Encuestas de medición.

DATOS GENERALES DEL PERFIL

Sexo: Indistinto
Estado Civil: Indistinto
Edad: Entre 24 a 60 años.

Grado de estudios

Grado de estudios requerido y deseable.

Requerido: Estudios profesionales incompletos / Técnico Superior Universitario (TSU)

Deseable: Estudios profesionales completos

¿El puesto requiere alguna especialización académica?

Carrera: Administración, Trabajo Social, Psicología

Área: Administrativa

¿El puesto requiere experiencia laboral?

La experiencia laboral requerida.

- 3 años en atención al cliente.
- 3 años en manejo de información.

¿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.

Operar los paquetes / Armar cuadros de datos / Formatear documentos

¿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

Coordinación eventual de grupos pequeños y/o de actividades muy relacionadas

¿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: Asesorar

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

Orientación del puesto.

Realiza acciones con efecto claro sobre alguna parte de los mismos

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

Algunas variantes y modalidades controladas; Se compara, se eligen soluciones

Marco de actuación y supervisión recibida

Rutinas sencillas e instrucciones generales. Se revisan sus resultados dentro de la jornada o en intervalos de pocas horas.

DATOS DE APROBACIÓN

Información provista por:

Información aprobada por:

Nombre:

Nombre:

Cargo: Coordinador de Atención
Ciudadana

Cargo: Coordinador Regional