



GOBIERNO DEL ESTADO DE SONORA DESCRIPCION DE PUESTO

05-DDO-P02-F01/REV.00

ID: 0721-002

DATOS GENERALES

Título actual del puesto funcional:	Jefe de Departamento de Atención y Gestión Inmediata
Dependencia/Entidad:	Secretaría de Desarrollo Social
Área de adscripción:	Dirección General de Atención Ciudadana
Reporta a:	Director General de Atención Ciudadana
Puestos que le reportan:	Coordinador de Atención y Gestión Inmediata, Analista de Atención y Gestión Inmediata (11)

OBJETIVO

Instrumentar las acciones necesarias para la atención al ciudadano en el área de Atención y Gestión Inmediata, atendiendo y gestionando al momento las solicitudes que la ciudadanía realiza al Titular del Poder del Ejecutivo Estatal a través de la Dirección General de Atención Ciudadana.

RESPONSABILIDADES

1. Supervisar la recepción, registro y control de las peticiones ciudadanas del área para correcta atención.
2. Mantener el funcionamiento de la atención y gestión de las solicitudes presentadas por la ciudadanía para su correcta atención.
3. Distribuir las tareas a realizar por el personal a su cargo con la finalidad de cumplir con las metas establecidas, generando reportes de resultados en tiempo y forma, para su expedita atención.
4. Generar los oficios de apoyo para las distintas peticiones, así como la impresión sin costo de actas del Registro Civil y cartas de no antecedentes penales.
5. Generar reportes de resultados de manera periódica para la integración del Informe Trimestral de Resultados.
6. Coadyuvar en responder Solicitudes de Información Pública del Estado de Sonora (INFOMEX).
7. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

RELACIONES

- Internas:** a) Homólogos de las Unidades Administrativas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal: para la atención y seguimiento de las solicitudes que la ciudadanía realiza al Titular del Poder del Ejecutivo Estatal.

- Externas:**
- a) Distintas Entidades Federales y Municipales: para la atención y seguimiento de las solicitudes que la ciudadanía realiza y que corresponden al ámbito de su competencia.
 - b) Grupos sociales y ciudadanía en general que requieren de apoyos y servicios.

MEDIDORES DE EFICIENCIA

1. Cumplimiento con las metas establecidas para el Informe Trimestral de Resultados.
2. Número de gestiones concluidas en tiempo y forma.

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: Licenciatura en Administración Pública, Licenciatura en Administración, Lic. en Sociología
Área: Sociales-Administrativas

¿El puesto requiere experiencia laboral?

La experiencia laboral requerida

- 1 año en Administración

¿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 frecuente de grupos y actividades algo variadas

¿Cuál es el resultado esencial del puesto?

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

En primer lugar: Administrar/Coordinar

En segundo lugar: Ejecutar

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

11 a 20

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: Identifica elementos relevantes y los pondera para elegir una opción

Marco de actuación y supervisión recibida

Rutinas relativamente complejas bajo prácticas estandarizadas y/o procedimientos establecidos. Por lo general, los resultados del puesto se revisan al final de la jornada o en períodos cortos.

DATOS DE APROBACIÓN

Información provista por:

Información aprobada por:

Nombre :

Nombre :

Cargo : Jefe de Departamento de
Atención y Gestión Inmediata

Cargo : Director General de Atención
Ciudadana