



GOBIERNO DEL ESTADO DE SONORA DESCRIPCION DE PUESTO

05-DDO-P02-F01/REV.00

ID: 0721-003

DATOS GENERALES

Título actual del puesto funcional:	Jefe de Departamento de Correspondencia, Seguimiento y Archivo
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:	Analista de Correspondencia y Seguimiento(3)

OBJETIVO

Organizar las peticiones por escrito que realiza la ciudadanía al Titular del Ejecutivo Estatal, su respectiva canalización a las dependencias, entidades y organismos a los cuales compete su atención, así como el seguimiento necesario hasta su conclusión y archivo de acuerdo a la normatividad vigente.

RESPONSABILIDADES

1. Analizar las peticiones de la ciudadanía y capturarlas en el Sistema Automatizado de Control y Gestión.
2. Generar oficio a la Dependencia, Entidad u Organismo correspondiente, así como Carta Amable para la Ciudadanía.
3. Asegurar la correcta canalización de la solicitud a la Dependencia, Entidad u Organismo correspondiente, así como Carta Amable para la Ciudadanía.
4. Supervisar la entrega en tiempo y forma de los textos dirigidos a las Dependencias, Entidades u Organismos que permitan la fluida atención de las peticiones que la ciudadanía dirige al Titular del Poder del Ejecutivo Estatal.
5. Recibir y analizar todo documento que le sea asignado folio para su resguardo (peticiones, oficios, seguimientos, felicitaciones, quejas y sugerencias).
6. Mantener el resguardo físico y electrónico de los documentos pertenecientes a las solicitudes, oficios, seguimientos, felicitaciones, quejas y sugerencias de la ciudadanía.
7. Custodiar de acuerdo con los lineamientos establecidos para ello, el archivo documental (físico y electrónico) propio de la Dirección General de Atención Ciudadana.
8. Mantener actualizados los registros del seguimiento a las peticiones y respuestas tanto de la ciudadanía como de las Dependencias y Entidades hasta su conclusión.
9. 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.

10. Atender a la ciudadanía que solicite seguimiento a sobre su petición, ya sea vía telefónica o presencialmente.
11. Mantener actualizada la información en el Sistema Automatizado de Control de Gestión respecto al seguimiento y conclusión de las peticiones.
12. Establecer y mantener una comunicación directa y efectiva con los enlaces oficiales de las Dependencias y Entidades, para la gestión y conclusión de las peticiones canalizadas.
13. Generar reporte del estatus sobre el seguimiento de las peticiones canalizadas a las Dependencias, Entidades y Organismos.
14. Coadyuvar en responder solicitudes de información pública del Estado de Sonora (INFOMEX).
15. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

RELACIONES

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

1 a 5

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 Correspondencia, Seguimiento y Archivo

Cargo : Director General de Atención Ciudadana