



## GOBIERNO DEL ESTADO DE SONORA DESCRIPCION DE PUESTO

05-DDO-P02-F01/REV.00

### DATOS GENERALES

**Título actual del puesto funcional:** Jefe de Departamento de Call Center y Chat Sonora  
**Dependencia/Entidad:** Secretaría de Desarrollo social  
**Área de adscripción:** Dirección General de Atención Ciudadana  
**Reporta a:** Director(a) de Atención Ciudadana  
**Puestos que le reportan:** Analista de Call Sonora y Analista de Chat Sonora

### OBJETIVO

Supervisar la recepción de llamadas telefónicas y conversaciones a través de Chat Sonora de las peticiones realizadas al Titular del Poder Ejecutivo Estatal para proporcionar el seguimiento y la atención debida, con la finalidad de consolidar y mantener la cercanía del Titular del Poder Ejecutivo con la ciudadanía.

### RESPONSABILIDADES

1. Mantener actualizado los registros de las llamadas telefónicas hechas a la ciudadanía para informarle respecto del estado que guarda su solicitud.-
2. Organizar y asegurar la atención a la ciudadanía a través de la herramienta Chat Sonora en la página [www.sonora.gob.mx](http://www.sonora.gob.mx)
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.
4. Supervisar el manejo del sistema automatizado de control de gestión, así como la herramienta utilizada para el control de llamada.
5. Verificar el registro de llamadas recibidas, transferidas internamente, así como las llamadas informativas y de felicitación realizadas a la ciudadanía.
6. Verificar el registro y correcta atención a los chats recibidos mediante la herramienta Chat Sonora
7. Elaborar reporte de llamadas recibidas y realizadas.
8. Elaborar reporte de chats atendidos
9. Coadyuvar en responder solicitudes de información pública del estado de Sonora (INFOMEX).
10. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia

## RELACIONES

- Internas:** a) – Todos los Titulares 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 las Ciudadanía realiza y que corresponden al ámbito de 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 ciudadanos atendidos en tiempo y forma.
- 3.- Presentación de la información solicitada por parte de los Titulares de Secretaría Técnica y de Atención Ciudadana, Secretaría Particular del Ejecutivo Estatal y Jefatura de la Oficina del Ejecutivo Estatal.

## DATOS GENERALES DEL PERFIL

**Sexo:** Indistinto  
**Estado Civil:** Indistinto  
**Edad:** Entre 27 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:** Carrera Técnica  
**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.*

Uso amplio de los menús de funciones

**¿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: Registrar

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.*

*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*

*6 a 10*

**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. Hechos poco repetitivos que forzan el análisis para elegir opciones*

**Marco de actuación y supervisión recibida**

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.

**DATOS DE APROBACIÓN**

Información provista por:

Información aprobada por:

**Nombre :**

**Nombre :**

**Cargo :** Jefe de Departamento de Call Center y Chat Sonora

**Cargo :** Director(a) de Atención Ciudadana