



GOBIERNO DEL ESTADO DE SONORA DESCRIPCIÓN DE PUESTO

05-DDO-P02-F01/REV.00

ID: 0701-013

DATOS GENERALES

Título actual del puesto funcional: Auxiliar de Atención Ciudadana
Dependencia/Entidad: Secretaría de Desarrollo Social
Área de adscripción: Secretaría
Reporta a: Director (a) de Atención y Gestión al Ciudadano
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. 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

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 la Secretaría.

RELACIONES

Internas: Ninguna

Externas: Ninguna

MEDIDORES DE EFICIENCIA

1. Medición de productividad semestral.
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.

- 1 año en atención al cliente
- 1 año en manejo de la 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

Variantes: Identifica elementos relevantes y los pondera para elegir una opción

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: Auxiliar de Atención Ciudadana

Cargo: Director (a) de Atención y Gestión al Ciudadano