GOBIERNO DEL ESTADO DE SONORA **05-DDO-P02-F01/REV.01**

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

ID: 0701-023

DATOS GENERALES

Título actual del puesto funcional:	Director de Atención y Gestión al Ciudadanía
Dependencia/Entidad:	Secretaría de Desarrollo Social
Área de adscripción:	Secretaría
Reporta a:	Secretario Particular
Puestos que le reportan:	Coordinador en Atención Ciudadana de los Programas de Infraestructura Básica, Encargado de Atención y Gestión al Ciudadano de los Programas Sociales

OBJETIVO

Coadyuvar en el área de Atención y Gestión al Ciudadano para la información, orientación y seguimiento a todas y cada una de las solicitudes ingresadas por los ciudadanos a los diversos programas sociales de ésta Secretaría, así como ayudas sociales diversas. Del mismo modo auxiliar en la revisión y análisis de éstas, con la finalidad de organizar, turnar, controlar y dar el seguimiento del trámite a dichos asuntos en el área competente de la Secretaría o gestionar el apoyo con la autoridad, dependencia o asociación que corresponda.

RESPONSABILIDADES

1. Coordinar la recepción de solicitudes de Atención y Gestión al Ciudadano y ayudas sociales, ingresadas a esta dependencia por medio del sistema interno de la Secretaría, correspondencia, jornadas, redes sociales, correo electrónico, llamadas telefónicas y presencialmente en el área de Atención y Gestión al Ciudadano de la Secretaría; así como de su análisis, registro, turno, control y seguimiento, informando sobre su grado de atención.

2. Atención y orientación personalizada al ciudadano en relación a los programas sociales de esta Secretaría.

3. Coordinación y actualización del sistema de información de solicitudes de Atención y Gestión al Ciudadano informando sobre la atención brindada a cada asunto hasta su conclusión.

4. Información y recepción de peticiones del ciudadano.

5. Digitalizar y canalizar las solicitudes a la Dirección General que corresponda.

6. Control y seguimiento del sistema de información de la oficina del ejecutivo estatal, así como los respectivos informes que soliciten.

7. Apoyo en los diferentes programas del Gobierno del Estado y de esta Secretaría, en las jornadas y eventos relacionados, así como en todo lo que se requiera.

8. Asegurar la confidencialidad de toda la información y documentos que le sean conferidos y que su naturaleza lo amerita.

9. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

RELACIONES

Internas: a) Área de Evaluación y Desarrollo Administrativo y Dirección General de Administración de la Dependencia.

b) Distintas Dependencias del Gobierno del Estado.

Externas: a) Ciudadanos: para dar respuesta a solicitudes o peticiones hechas al Secretario, por escrito informando sobre la atención brindada.

MEDIDORES DE EFICIENCIA

1. Cumplir en tiempo y forma con las respuestas respecto a las solicitudes hechas a la Secretaría en relación con los programas sociales.

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: Lic. en Administración Pública, Lic. en Administración, Lic. en Derecho
Área: Administrativa, Jurídica

¿El puesto requiere experiencia laboral?

La experiencia laboral requerida.

• 2 años 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.

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

Integración de uno o varios Departamentos de una Dirección /Área

¿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: Controlar

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 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: Director de Atención y Gestión al Ciudadano	**Cargo:** Secretario Particular