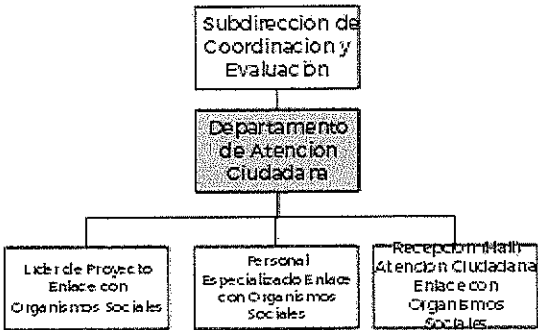


	Administración Pública Municipal 2018-2021		
	Manual de Organización		
	Unidad:	Dirección de Seguridad Pública Municipal	Elaboración: Marzo 2019 Página: 192 de 393

1. DATOS GENERALES	
1.1. Denominación del Cargo:	Jefe del Departamento de Atención Ciudadana y enlace con organismos sociales.
1.2. Clave y Denominación del puesto:	36 Jefe del Departamento
1.3. Autoridad Superior:	Subdirector de Coordinación y Evaluación
1.4. Subordinados Inmediatos:	Líder de proyecto Atención Ciudadana y Enlace con Organismos Sociales, Personal Especializado Atención Ciudadana, y Enlace con Organismos Sociales, Recepción (Hall) Atención Ciudadana y enlace con organismos sociales
2. DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
2.1. Propósito del Puesto Atender las quejas y solicitudes de servicio de la ciudadanía, así como seguimiento de las mismas, para coordinarse con las recepcionistas para atención al público.	
2.2. Descripción Específica	
2.2.1. Actividades Permanentes • Conocer todas las quejas interpuestas ante organismos internos y externos en contra de empleados de esta dirección o contra la DSPM. • Asignar y verificar que cada queja cuente con un número de folio y se encuentre disponible en su base de datos. • Informar al ciudadano que su queja está siendo tratada por el organismo que le corresponde. • Llevar a cabo una clasificación de las quejas interpuestas. • Canalizar las quejas a la subdirección o departamentos correspondientes. • Asegurar que los requisitos de prevención del soborno se apliquen y cumplan dentro del área a su cargo. • Entender, cumplir y aplicar los requisitos de prevención del soborno, así como de seguridad de la información que le correspondan de acuerdo con lo establecido en el SGI.	
2.2.2. Actividades Periódicas • Mantener en funcionamiento el área de archivo y almacenaje de quejas con acceso restringido. • Compilar y analizar todas las quejas presentadas contra empleados de la DSPM al sistema de detección temprana. • Elaborar reportes periódicos de las quejas recibidas.	
2.2.3. Actividades Eventuales • Las demás funciones que le confiere expresamente el Subdirector de Coordinación y Evaluación.	

2.3. Ubicación en la Estructura Orgánica



3. PERFIL DEL PUESTO

3.1. Escolaridad:	Preferentemente nivel medio superior.
3.2. Habilidades profesionales y conocimientos complementarios:	Competencias Técnicas: • Conocimiento de procesos administrativos. • Liderazgo. • Manejo de personal. • Atención y buen trato a la Ciudadanía. Competencias Institucionales: • Honestidad y Transparencia. • Responsabilidad. • Actitud de Servicio. Competencias Generales: • Proactivo. • Trabajo en equipo. • Comunicación oral y escrita. • Manejo de Microsoft Office. • Toma de decisiones.
3.3. Experiencia:	1 año de experiencia en puesto similar.