

 CHIHUAHUA Juntos, una mejor ciudad. GOBIERNO MUNICIPAL 2018-2021	Administración Pública Municipal 2018-2021		
Manual de Organización			
Unidad:	Dirección de Seguridad Pública Municipal	Elaboración: Marzo 2019	

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.



CHIHUAHUA
Juntos una mejor ciudad
GOBIERNO MUNICIPAL 2018-2021

Administración Pública Municipal 2018-2021

Manual de Organización

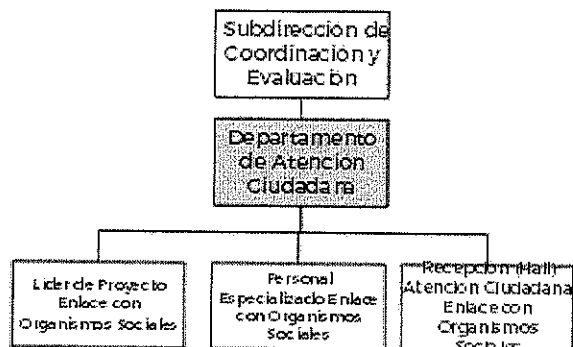
Unidad:

Dirección de Seguridad Pública Municipal

Elaboración:
Marzo 2019

Página:
193 de 393

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.