

 CHIHUAHUA Justicia, una mejor ciudad GOBIERNO MUNICIPAL 2018-2021	Administración Pública Municipal 2018-2021		
	Manual de Organización		
	<u>Unidad:</u>	Dirección de Seguridad Pública Municipal	<u>Elaboración:</u> Marzo 2019
			<u>Página:</u> 194 de 393

1. DATOS GENERALES	
1.1. Denominación del Cargo:	Personal Especializado Atención Ciudadana y Enlace con Organismo Sociales
1.2. Clave y Denominación del puesto:	67 Personal Especializado
1.3. Autoridad Superior:	Jefe del Departamento de atención Ciudadana y Enlace con Organismos Sociales.
1.4. Subordinados Inmediatos:	Ninguno
2. DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
2.1. Propósito del Puesto Atención a la ciudadanía, atención a quejas y solicitudes de servicio así como seguimiento de las mismas.	
2.2. Descripción Específica	
2.2.1. Actividades Permanentes • Atender a los ciudadanos ya sea vía telefónica o personalmente que acuden a exponer su problema. • Captura de solicitudes de servicio en sistemas internos o bases de datos. • Canalizar al departamento operativo las quejas y/o solicitudes, y recibir respuesta del operativo sobre la queja enviada. • Captura de respuesta en el sistemas internos o bases de datos. • Seguimiento a las solicitudes de servicio. • Recepción, análisis y captura de quejas contra empleados de la DSPM. • Solicitud de respuestas sobre solución a queja de empleados de la DSPM. • Enviar reportes a dirección, sobre índice de efectividad así como sobre la situación en las quejas de los empleados de la DSPM. • Archivar y mantener bases de datos actualizadas. • Fideicomiso para garantizar el bienestar de las familias de policías caídos y fideicomiso para mejorar las condiciones laborales de los elementos. • 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 • Acudir a las audiencias públicas llamadas "Presidenta en tu Colonia" donde se reúnen dependencias de los tres niveles de gobierno, para brindar atención a los ciudadanos. • Actualizar las bases de datos de quejas y solicitudes de recorridos	
2.3.3. Actividades Eventuales • Acudir a reuniones con comité de vecinos, para atender solicitudes y/o problemas referentes al tema de seguridad. • Organización y logística de eventos, correspondientes a la Dirección de Seguridad Pública Municipal. • Las demás funciones que le confiere expresamente el Jefe de Departamento de Atención Ciudadana.	

 CHIHUAHUA Justicia para mejorar la calidad de vida	Administración Pública Municipal 2018-2021		
	Manual de Organización		
	<u>Unidad:</u>	Dirección de Seguridad Pública Municipal	<u>Elaboración:</u> Marzo 2019 <u>Página:</u> 195 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: • Manejo y supervisión de personal. • Experiencia en atención al público. • Liderazgo. 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.