

 	DIRECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO Y EDUCACIÓN		
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE ORGANIZACIÓN		
	Responsable del Documento: Titular de la Dependencia	CÓDIGO: MO 11	REVISIÓN: 0 19/05/2023
			Página 344 de 405

Denominación del Área: Coordinación del Centro de Respuesta Ciudadana Nombre del puesto: Asesor A Nombre del cargo: Asesor A Coordinadora del Centro de Respuesta Ciudadana Puesto al que reporta: Director (a) de Desarrollo Humano y Educación Puestos que le reportan: Jefe de oficina, personal especializado, supervisor de servicios, auxiliar especializado, auxiliar, capturista de datos. Número de personas a su cargo: 27 Comunicación: Todas las dependencias de los distintos niveles de Gobierno Municipal y organismos externos.	Horario: 8:30 am – 16:00 pm Días laborables: lunes - viernes Días de descanso: Según lo establecido en las Condiciones Generales de Trabajo entre el Municipio de Chihuahua y los Trabajadores a su Servicio.
2. DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
Contribución a la misión: Desarrolla e implementa políticas sociales organizadas basadas en el bien común, la solidaridad y la subsidiariedad; fomentando la participación ciudadana y otorgando una atención de excelencia que satisfaga las peticiones y necesidades de todos los ciudadanos, permitiendo su desarrollo integral.	
Propósito del Puesto Coordinar las solicitudes presentadas por los ciudadanos asegurando su correcta recepción, atención, priorización y asignación a la dependencia municipal responsable de su seguimiento.	
Descripción Específica	
Actividades Permanentes	

 	DIRECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO Y EDUCACIÓN			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	Responsable del Documento: Titular de la Dependencia	CÓDIGO: MO 11	REVISIÓN: 0 19/05/2023	Página 345 de 405

- Coordinar, supervisar y dar las indicaciones necesarias para que se otorgue la atención adecuada a los ciudadanos que solicitan algún servicio u orientación.
- Verificar que las normas, protocolos y políticas establecidas en el Centro de Respuesta Ciudadana sean cumplidas.
- Mantener una estrecha comunicación con los enlaces responsables de dar seguimiento a las solicitudes de cada dependencia municipal.
- Realizar análisis e informes.
- Realizar mejoras continuas implementando protocolos de atención.

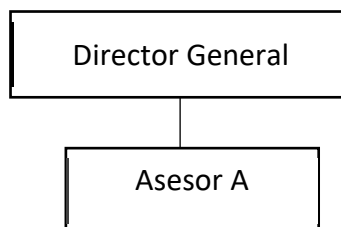
Actividades Periódicas

- Apoyar en programas especiales realizados por la Presidencia Municipal, en el registro y control de las solicitudes de los ciudadanos.
- Coordinar y realizar auditorías en campo de folios atendidos.
- Generar reportes para transparencia.
- Apoyar en programas especiales realizados por la Presidencia Municipal como: Programa alimentario emergente, todos somos chihuahua contra el frio, festividades y aplicación marca el cambio.
- Supervisar la capacitación del sistema del Centro de Respuesta Ciudadana por parte de los empleados de las distintas dependencias municipales.

Actividades Eventuales

- Las demás funciones que le confiera expresamente su jefe inmediato.

Ubicación en la Estructura Orgánica:



3. PERFIL DEL PUESTO

 	DIRECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO Y EDUCACIÓN			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	Responsable del Documento: Titular de la Dependencia	CÓDIGO: MO 11	REVISIÓN: 0 19/05/2023	Página 346 de 405

Escolaridad:	Preferentemente nivel superior o pasante.
Habilidades profesionales y conocimientos complementarios:	• Proceso administrativo. • Conocimiento de la Normatividad vigente en la administración pública. • Honestidad. • Responsabilidad. • Actitud de servicio. • Proactivo. • Trabajo en equipo. • Comunicación oral y escrita. • Manejo de Microsoft Office • Toma de decisiones.
Experiencia:	1 año en puesto similar dentro de la Administración Pública.

4. CONTROL Y MANEJO DE RECURSOS MATERIALES Y FINANCIEROS			
¿Maneja recursos financieros y materiales?	SI	X	NO
Especificar: Administración presupuesto de egresos, resguardo de bienes.			
¿Maneja y controla información confidencial? (Datos personales)	SI	X	NO
¿Maneja información reservada?	SI	X	NO

Me comprometo a desempeñar las labores del puesto público que represento con ética y profesionalismo desde la perspectiva de género y con enfoque basado en Derechos Humanos hacia la ciudadanía Chihuahuense. Así mismo reconozco el liderazgo de mi(s) jefa(e/s) inmediata (o/s); con mis compañeras(os) y personal a cargo, trabajo en equipo desde el buen trato; cuido y hago uso benéfico a los bienes patrimoniales apegándome a las disposiciones que establezcan las leyes y reglamentos aplicables.