

 	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 381 de 405

Denominación del Área: Coordinación del Centro de Respuesta Ciudadana Nombre del puesto: Supervisor de Servicios Nombre del cargo: Supervisor de Servicios Telefonista del Turno Vespertino del Centro de Respuesta Ciudadana Puesto al que reporta: Asesor A Coordinadora del Centro de Respuesta Ciudadana Puestos que le reportan: Ninguno Número de personas a su cargo: Ninguno Comunicación: Todas las dependencias de los distintos niveles de Gobierno Municipal y organismos externos.	Horario: 15:00 pm – 21:00 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	

 	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 382 de 405

atención de excelencia que satisfaga las peticiones y necesidades de todos los ciudadanos, permitiendo su desarrollo integral.

Propósito del Puesto

Atender telefónicamente de manera atenta y empática a los ciudadanos que marquen el 072 y realicen solicitudes o quejas relativas a los servicios públicos municipales o que requieran comunicación con personal de alguna dependencia del Municipio de Chihuahua y registrarlos en el sistema.

Descripción Específica

Actividades Permanentes

- Contestar el teléfono a todos los ciudadanos que marque al 072.
- Capturar la información de las solicitudes ciudadanas en el sistema.
- Otorgar al ciudadano un número de folio para su respectivo seguimiento de atención.
- Proporcionar la información que el ciudadano solicite: predial, becas, eventos, programas, etc.
- Enlazar a los ciudadanos a las diferentes dependencias.

Actividades Periódicas

- Apoyar en programas especiales realizados por la Presidencia Municipal, en el registro y control de las solicitudes de los ciudadanos.

Actividades Eventuales

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

Ubicación en la Estructura Orgánica :

 	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 383 de 405

Asesor A Supervisor de servicios						
3. PERFIL DEL PUESTO						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;">Escolaridad:</td> <td style="padding: 5px;">Preferentemente nivel medio superior.</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Habilidades profesionales y conocimientos complementarios:</td> <td style="padding: 5px;"> - Proceso administrativo. - Honestidad. - Responsabilidad. - Actitud de servicio. - Proactivo. - Trabajo en equipo. - Comunicación oral y escrita. - Manejo de Microsoft Office. </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Experiencia:</td> <td style="padding: 5px;">1 año en puesto similar dentro de la Administración Pública.</td> </tr> </table>	Escolaridad:	Preferentemente nivel medio superior.	Habilidades profesionales y conocimientos complementarios:	- Proceso administrativo. - Honestidad. - Responsabilidad. - Actitud de servicio. - Proactivo. - Trabajo en equipo. - Comunicación oral y escrita. - Manejo de Microsoft Office.	Experiencia:	1 año en puesto similar dentro de la Administración Pública.
Escolaridad:	Preferentemente nivel medio superior.					
Habilidades profesionales y conocimientos complementarios:	- Proceso administrativo. - Honestidad. - Responsabilidad. - Actitud de servicio. - Proactivo. - Trabajo en equipo. - Comunicación oral y escrita. - Manejo de Microsoft Office.					
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	NO X
Especificar:		
¿Maneja y controla información confidencial? (Datos personales)	SI X	NO
¿Maneja información reservada?	SI	NO X

 	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 384 de 405

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.