

 	DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA Y ENLACE CON ORGANISMOS SOCIALES			
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	Responsable del Documento: Dirección de Seguridad Pública Municipal	CÓDIGO: MO-10	REVISIÓN: 0 17/MARZO/2023	Página 1 de 12

1. DATOS GENERALES	
Denominación del Área: Departamento de Atención Ciudadana y Enlace con Organismos Sociales Nombre del puesto: Jefe del departamento Nombre del cargo: Jefe del departamento de Atención Ciudadana y Enlace con Organismos Sociales Puesto al que reporta: Director de Seguridad Pública Municipal Puestos que le reportan: Líder de Proyecto Atención Ciudadana y Enlace con Organismos Sociales. Personal Especializado Atención Ciudadana y Enlace con Organismos Sociales. Auxiliar Especializado de Recepción (Hall). Número de personas a su cargo: 18 personas 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: Brindar servicio a la comunidad con personal capacitado.	
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.	
Descripción Específica	
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.	

	DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA Y ENLACE CON ORGANISMOS SOCIALES		
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		
	Responsable del Documento: Dirección de Seguridad Pública Municipal	CÓDIGO: MO-10	REVISIÓN: 0 17/MARZO/2023 Página 2 de 12

- Entender, cumplir y aplicar los requisitos de prevención del soborno y de seguridad de la información que correspondan de acuerdo con lo establecido en el Sistema de Gestión Integrado (SGI).
- Entender, cumplir, aplicar y colaborar para que se dé cumplimiento con lo establecido en la acreditación de la Comisión de Acreditación para Agencias de Aplicación de la Ley, Inc. (CALEA), en el Sistema de Gestión Integrado (SGI), así como en todas las certificaciones con las que cuenta la DSPM.

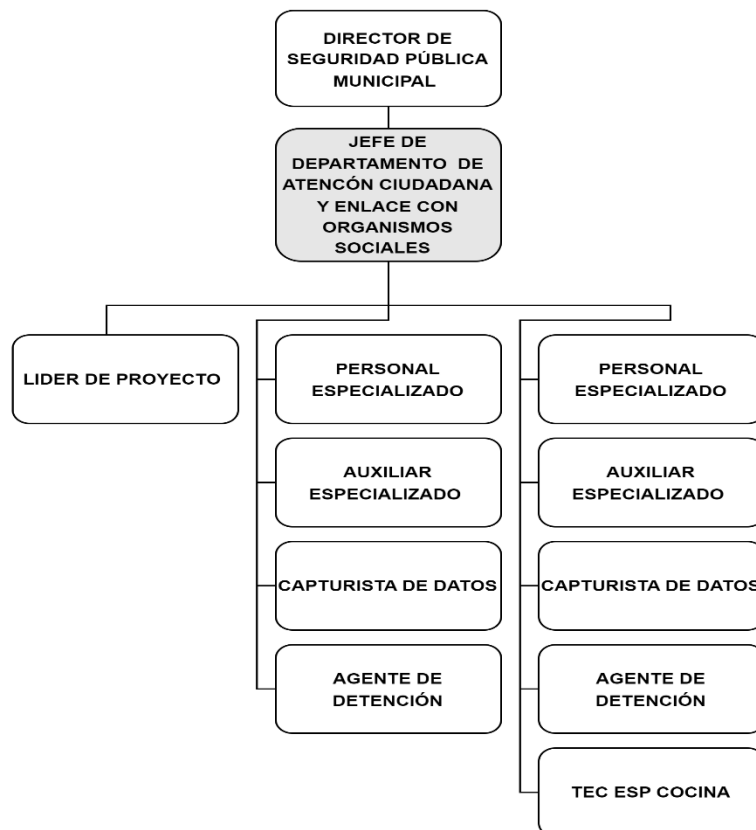
Actividades Periódicas

- 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.

Actividades Eventuales

- Las demás funciones que le confiere expresamente el Director de Seguridad Pública Municipal.

Ubicación en la Estructura Orgánica



 	DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA Y ENLACE CON ORGANISMOS SOCIALES			
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	Responsable del Documento: Dirección de Seguridad Pública Municipal	CÓDIGO: MO-10	REVISIÓN: 0 17/MARZO/2023	Página 3 de 12

3. PERFIL DEL PUESTO	
Escolaridad:	Preferentemente superior
Habilidades profesionales y conocimientos complementarios:	● Conocimiento de procesos administrativos. ● Liderazgo. ● Manejo de personal. ● Atención y buen trato a la Ciudadanía. ● Manejo de Microsoft Office. ● Proactivo. ● Trabajo en equipo. ● Comunicación oral y escrita. ● Toma de decisiones.
Experiencia:	Preferentemente 1 año de experiencia en puesto similar

4. CONTROL Y MANEJO DE RECURSOS MATERIALES Y FINANCIEROS		
¿Maneja recursos financieros y materiales?	SI	NO X
Especificar: Administración presupuesto de egresos, servicios de personal, recursos financieros derivados de la relación laboral y fondo revolvente. Resguardo de bienes.		
¿Maneja y controla información confidencial? (Datos personales)	SI X	NO
¿Maneja información reservada?	SI	NO X

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.