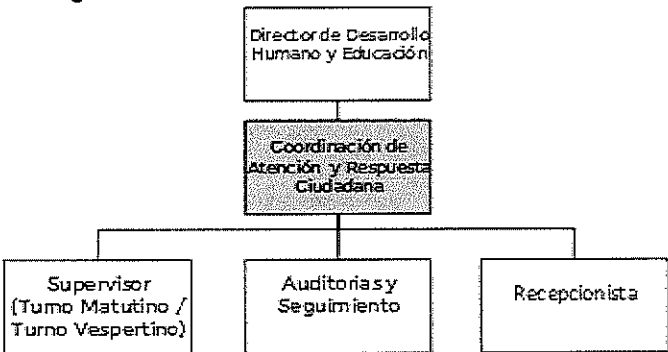


 CHIHUAHUA Juntos, una mejor ciudad GOBIERNO MUNICIPAL 2018-2021	Administración Pública Municipal 2018-2021		
Manual de Organización			
Unidad:	Dirección de Desarrollo Humano y Educación	Elaboración: Marzo 2019	Página: 226 de 257

1. DATOS GENERALES	
1.1. Denominación del Cargo:	Coordinador del Centro de Respuesta Ciudadana
1.2. Clave y Denominación del puesto:	36 Jefe de Departamento
1.3. Autoridad Superior:	Director de Desarrollo Humano y Educación
1.4. Subordinados Inmediatos:	Jefe de Auditorías y Seguimiento, Supervisor Matutino, Supervisor Vespertino, Recepcionista.
2. DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
2.1. 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.	
2.2. Descripción Específica	
2.2.1. Actividades Permanentes • 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.	
2.2.2. Actividades Periódicas • Apoyar en programas especiales realizados por la Presidencia Municipal como: Programa alimentario emergente, todos somos chihuahua contra el frío, 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.	
2.2.3. Actividades Eventuales • Las demás funciones que le confiera expresamente su jefe inmediato. •	
2.3. Ubicación en la Estructura Orgánica  <pre> graph TD A[Director de Desarrollo Humano y Educación] --> B[Coordinación de Atención y Respuesta Ciudadana] B --> C[Supervisor (Turno Matutino / Turno Vespertino)] B --> D[Auditorías y Seguimiento] B --> E[Recepcionista] </pre>	

 CHIHUAHUA Juntos, una mejor ciudad GOBIERNO MUNICIPAL 2018-2021	Administración Pública Municipal 2018-2021			
	Manual de Organización			
	<u>Unidad:</u>	Dirección de Desarrollo Humano y Educación	<u>Elaboración:</u> Marzo 2019	<u>Página:</u> 227 de 257

3. PERFIL DEL PUESTO	
3.1. Escolaridad:	Preferentemente nivel superior o pasante.
3.2. 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.
3.3. Experiencia:	1 año en puesto similar dentro de la Administración Pública.

647

Reglamento Interior del Municipio. Artículo 85 quáter. Compete al Centro de Respuesta Ciudadana: I. Atender a la ciudadanía que se contacte con el municipio por medio de llamadas telefónicas o cualquier otro medio; II. Registrar y clasificar las solicitudes o quejas de la ciudadanía; III. Turnar de forma inmediata al área correspondiente la solicitud o queja ciudadana, incluyendo los datos necesarios para su atención; IV. Dar seguimiento a la atención de las solicitudes o quejas con el área a que fue turnada; V. Informar al ciudadano que presentó la solicitud presentadas por la ciudadanía, así como de atención y resolución de las mismas; y VI. Las demás funciones que le indiquen las disposiciones legales y reglamentarias correspondientes, y aquellas que le confiera expresamente el Director de Desarrollo Humano y Educación. [Artículo adicionado por Acuerdo publicado en el P.O.E., No. 87, de fecha 29 de octubre de 2016].