

DESCRIPCION GENERAL DE PUESTO

PUESTO: JEFE/A DE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA		
 H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES 2021-2024	Dependencia: SECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS	
	Código: DGP-SOP-SOP-JAC-01	Fecha de Emisión: Enero 2006
	Rev.: 16	Fecha de Revisión: 01 Marzo del 2022
Elaboró: Jefe/a de Departamento de Atención Ciudadana / Analista de formación y Desarrollo Organizacional		Aprobó: Secretario/a Obras públicas
Revisó: Coordinador/a Jurídico		



I.- DATOS GENERALES

NOMBRE DEL PUESTO:	Jefe/a de Departamento de Atención Ciudadana
DEPENDENCIA:	Obras Públicas Municipales
DIRECCIÓN/DELEGACIÓN:	Ninguna
COORDINACIÓN/SUBDIRECCIÓN:	Ninguna
DEPARTAMENTO:	Atención Ciudadana
REPORTA A:	Coordinador/a Jurídico
PERSONAL A SU CARGO:	- Asistente -Coordinador de Seguimiento de Peticiones -Encargado/a de canalización y Seguimiento de Peticiones. -Mensajero /a

A. OBJETIVO DEL PUESTO:

Recibir, canalizar y dar seguimiento a las peticiones de la ciudadanía referentes a obra pública, así mismo coordinar a las direcciones de la Secretaría para atender y dar respuesta a las mismas. Canalizar las peticiones a otras dependencias para su seguimiento.

B. RELACIONES LABORALES PERMANENTES INTERNAS:

No.	PUESTO	PARA
1	Secretario/a de Obras Públicas	-Informar estado en que se encuentran las peticiones. -Recabar y emitir información generada por la Secretaría. -Reportar situaciones generales de las dependencias de Gobierno -Recibir instrucciones. -Asistir a eventos y giras organizados por el H. Ayuntamiento y por la propia Secretaria para Atención de Peticiones Ciudadanas.
2	Coordinador/a Jurídico/a	-Reportar situaciones generales de las dependencias de Gobierno -Recibir instrucciones. -Dar seguimiento a las denuncias provocadas por el maltrato del pavimento d

		vialidades. -Recibir asesoría con respecto al personal del área
3	Jefe/a de Departamento de Calidad y Fallas Geológicas	-Mantener comunicación en cuanto los estudios a realizarse en algunos proyectos a realizar.
4	Directores/as	-Coordinar y dar seguimiento a las peticiones que competen a cada dirección. -Solicitar y ordenar información para la generación de los informes. -Solicitar información sobre avance de las peticiones y obras en ejecución. -Dar seguimiento a las solicitudes hechas por el/la Secretario/a.
5	Director/a Administrativo/a	-Reportar incidencias del personal. - Realizar todo trámite administrativo del Departamento
6	Jefes/as de Departamento	-Solicitar información de status de peticiones canalizadas a su área
7	Asistente del Secretario/a	-Estar en Coordinación en las obras que se supervisan (concertación con la ciudadanía involucrados en las obras)
8	Encargado/a de Canalización y seguimiento de Peticiones	-Verificar el estatus de cada petición.
9	Asistente	-Recibir correspondencia y dar respuesta a la misma.
10	Coordinador/a de Seguimiento de Peticiones	-Dar seguimiento a las peticiones y revisar en conjunto el estatus de cada una de ellas.
11	Mensajero/a	-Dar seguimiento a la correspondencia entregada producto de una petición.
12	Gestores/as de Peticiones	-Unificar criterios y dar seguimiento puntual en cuestiones técnicas de la petición.
13	Capturista de Sistema SIAC y SIPOBRA	-Solicitar información para realizar reportes respecto al sistema SIAC y SIPOBRA
14	Analista de formación y Desarrollo Organizacional	-Proporcionarle información de peticiones realizadas, en procesos o que no pertenece a la dependencia, esto con el propósito de mantener las pagina de IGEMER trámites de gobierno del estado actualizada y cumplir con la mejora regulatoria. -Proporcionar información para mantener la guía de trámite actualizada.

C. RELACIONES LABORALES PERMANENTES INTER-DEPENDENCIAS:

No.	PUESTO	PARA
1	Los/Las Delegados/as Municipales	-Proporcionar Información y dar seguimiento a las peticiones.
2	Los/Las Titulares de Secretarías	-Informar y solicitar seguimiento a las peticiones. -Proporcionar información de las obras a ejecutar.
3	Director/a y Jefe/a de departamento de Atención Ciudadana de la Secretaría Particular	-Estrechar la comunicación en cuanto las peticiones de la ciudadanía, que tengan que ver con la Secretaría de Obras Públicas.
4	Director/a de Giras y Eventos de la Secretaría Particular	-Mantener una estrecha comunicación en la organización y planeación de eventos y giras.

D. RELACIONES LABORALES PERMANENTES EXTERNAS:

No.	PUESTO	PARA
1	Ciudadanía	-Recibir y dar información sobre seguimiento de las peticiones.
2	Dependencias Estatales y Federales	-Canalizar y solicitar el estatus de la petición turnada.

II.- ACTIVIDADES PRINCIPALES DEL PUESTO

ACTIVIDAD	PERIODICIDAD
Revisar peticiones	Diaria
Atender y turnar las peticiones a las áreas ejecutoras de la Secretaría.	Diaria
Atender reportes de la ciudadanía en cuestión de obras	Diaria
Atender y turnar las peticiones a dependencias Municipales, Estatales y Federales.	Diaria
Elaborar reportes a el/la Secretario/a.	Diaria
Asistir a reuniones por instrucción de el/la Secretario/a.	Diaria
Asistir a eventos, giras y audiencias convocados por el H. Ayuntamiento	Diaria
Planear las giras de eventos en las que se involucra la secretaría	Semanal
Proporcionar reportes de estatus de peticiones recibidas, ejecutadas o en proceso	Eventualmente
Responder correspondencia respecto al departamento	Diaria
Acompañar al Secretario/a cuando sea necesario	Diaria
-Realizar las actividades inherentes al puesto y aquellas que le sean encomendadas por su/s superior/es o superiora/s.	Diaria/Eventual

III.- REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES DEL PUESTO**A. EDUCACIÓN:**

El ocupante del puesto requiere de estudios terminados a nivel licenciatura

B. FORMACIÓN:

Los indicados en el registro de Evaluación de la Competencia del personal del Procedimiento General de Competencia HAA - PG.SECC.7.2 de los cursos y/o talleres de formación requeridos según su nivel: Personal Administrativo/a u Operativo/a y Personal Directivo, según aplique además de la formación Básica ahí indicada.

NOTA: Dicha formación está indicada en el registro de evaluación de la competencia de personal la cual se puede consultar en el departamento de desarrollo de personal de la dirección de recursos humanos de la secretaría de administración.

C. EXPERIENCIA:

El/la ocupante del puesto deberá de contar con experiencia en el trato con personas, facilidad de palabra, trato amable, cordial y atención a la ciudadanía, requiere tener experiencias de un año en puesto similar.

D. HABILIDADES:

-Las habilidades han sido identificadas y ponderadas para cada puesto y son evaluadas a través del PSICOMÉTRICO, evaluación que es aplicada al inicio de la relación laboral a todo el personal de la Administración Pública Municipal de Aguascalientes, a excepción del personal operativo y de quien no cuente con estudios mínimos de educación secundaria. Este personal será evaluado con base en las habilidades señaladas en el registro Evaluación de la Competencia del Personal del Procedimiento General de Competencia HAA- PG-SECC. 7.2

-Cuando el/la aspirante o quien ocupará el puesto no cuente con la puntuación definida, y si de cualquier manera se considere apto/a para el desempeño del puesto, las habilidades serán desarrolladas a través de información, capacitación o entrenamiento.

Nota: Para mujeres y hombres, acceder al puesto, depende únicamente de la experiencia, los conocimientos y habilidades descritas anteriormente, sin considerar su origen étnico o nacional, sexo, género, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencia u orientación sexual, estado civil o cualquier otra razón análoga.

IV.- NIVEL DE RESPONSABILIDAD

NIVEL	ESPECIFICACIONES
Alto	No maneja recursos más sin embargo recibe, canaliza y da seguimiento a las peticiones de la ciudadanía, atender y dar respuesta a las mismas, canalizando las peticiones a otras dependencias o internamente.

V.- NIVEL DE ESFUERZO FÍSICO NECESARIO

NIVEL	ESPECIFICACIONES
Bajo	No se realizan movimientos continuos ni manipulaciones de cargas

VI.- NIVEL DE RIESGO DE DESGASTE LABORAL

NIVEL	ESPECIFICACIONES
Medio	Tiene contacto con la ciudadanía, recibe, canaliza y da seguimiento a las peticiones

VII.- PARTICIPACIÓN O RESPONSABILIDAD EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO	FUNCIÓN	RESULTADO
Ninguno	Ninguno	Ninguno

VIII.- CONTROL DE CAMBIOS

ORIGINADOR DEL CAMBIO	FECHA Y NO. DE REVISIÓN	APARTADO	RAZÓN DEL CAMBIO
Analista de Formación y Desarrollo Organizacional	07 de septiembre de 2015 Rev. 13	Todos los apartados IV V VI VIII	-Se actualizaron todo el documento en la redacción y lenguaje incluyente. -Se cambió formato -Se agrega el NIVEL DE RESPONSABILIDAD -Se agrega el NIVEL DE ESFUERZO FÍSICO NECESARIO -Se agrega en NIVEL DE RIESGO DE DESGASTE LABORAL -Se agrega a apartado de CONTROL DE CAMBIOS.
Analista de Formación y Desarrollo Organizacional	01 de septiembre de 2016 Rev 13	N/A	Debido a los cambios que ha sufrido el procedimiento de DGP's se cambia de formato
Analista de Formación y Desarrollo Organizacional	01 Junio de 2017 Rev 14	I	Debido a los cambios que ha sufrido el procedimiento de DGP's se cambia de formato, así como el encabezado en personal que Revisó y a quien le reporta.
Analista de Formación y	07 Mayo 2018	NA	Debido a los cambios que ha sufrido el

Desarrollo Organizacional	Rev 15		procedimiento de DGP's se cambia de formato.
Analista de Formación y Desarrollo Organizacional	18 Marzo 2019 Rev 16	Todo el documento	Debido a los cambios que ha sufrido el procedimiento de DGP's se cambia de formato, además se actualiza la información.
Analista de Formación y Desarrollo Organizacional	18 Marzo 2020 Rev: 16	Encabezado	Se cambia la Heráldica y logotipo por el cambio de la Administración Municipal entrante
Analista de Formación y Desarrollo Organizacional	01 Marzo del 2022 Rev: 16	Encabezado	Debido a los cambios del procedimiento de DGP, cambia el formato, logos y heráldica (estos cambios son generados por el Dueño/a del Procedimiento).

CONSULTA