



DESCRIPCIÓN GENERAL DE PUESTO

JEFE/A DE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA			
 H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES 2024-2027	Dependencia: SECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS MUNICIPALES		
	Código: DGP-SOP-CJU-JAC-01	Fecha de Emisión: Enero 2006	
	Rev.: 17	Fecha de Revisión: Administración 2024-2027	
Elaboró: Jefe/a de Departamento de Atención Ciudadana / Analista de formación y Desarrollo Organizacional		Revisó: Coordinador/a Jurídico	Aprobó: Secretario/a Obras públicas

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:	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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 Secretaría, para Atención de Peticiones Ciudadanas.
2	Coordinador/a Jurídico/a	<ul style="list-style-type: none"> - Reportar situaciones generales de las dependencias de Gobierno - Recibir instrucciones. - Dar seguimiento a las denuncias provocadas por el maltrato del pavimento o 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 pertenecer 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
-Desempeñar las actividades que según los procesos/procedimientos sean inherentes al puesto.	Diaria

III.- REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

A. EDUCACIÓN:

El/la ocupante del puesto requiere de estudios terminados a nivel Licenciatura preferentemente trabajo social o a fin.

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.

NOTA: Dicha formación está indicada en el registro de Evaluación de la Competencia del Personal, la cual se puede consultar en el Departamento de Evaluación y Capacitación al Personal de la Dirección de Capital Humano 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; requiere tener experiencia de un año en puesto similar,

D. HABILIDADES:

-Las habilidades han sido identificadas y ponderadas para cada puesto y son evaluadas a través del PSICOMETRICO, evaluación que es aplicada al 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 de los conocimientos, experiencias y habilidades señaladas en el Registro Evaluación de la Competencia del Personal del Procedimiento General de Competencia.

-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 formación, 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 Desarrollo Organizacional	07 Mayo 2018 Rev 15	NA	Debido a los cambios que ha sufrido el procedimiento de DGP's se cambia de formato.
Analista de Formación y	18 Marzo 2019	Todo el documento	Debido a los cambios que ha sufrido el

Desarrollo Organizacional	Rev 16		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).
Analista de Formación y Desarrollo Organizacional	21 Marzo del 2023 Rev: 17	Encabezado	De conformidad con lo establecido en el procedimiento Elaboración y actualización de las descripciones generales de puesto SAD-DCM-DMD-01 REV: 20 apartado 8.2.11 párrafo 5. Se actualiza el código.
Analista de Formación y Desarrollo Organizacional	28 Junio de 2024 Rev: 17	Encabezado (Fecha de Revisión)	De conformidad con lo establecido en el Procedimiento SAD-DCM-DMD-01 "Elaboración y Actualización de las DGP'S" REV.: 21 Apartado: 8.2.7.
Analista de Formación y Desarrollo Organizacional	12 Mayo de 2025 REV. 17	Encabezado Administración 2024-2027	De conformidad con lo establecido en el Procedimiento SAD-DCM-JMR-01 Actualización de las DGP's REV 22 Apartado 8.2.5 y 8.2.7 punto 2