



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCION CIUDADANA

LIZBETH GARCIA SANCHEZ
COORDINADORA ATENCION CIUDADANA

DESCRIPCION DE PUESTO (OPERADOR ADMINISTRATIVO)

AREA:	<i>Coordinación de Atención ciudadana</i>		
TITULO DEL PUESTO:	<i>Operador Administrativo</i>		
PROPOSITO GENERAL			
Realizar las investigaciones del antes y después derivadas de cada una de las peticiones de apoyo.			
PERFIL DEL PUESTO			
EDAD	18 – 40 años	SEXO	Indistinto
ESCOLARIDAD MINIMA	Preparatoria, carrera técnica		
ESTADO CIVIL	Indistinto	EXPERIENCIA	1 año
REQUISITOS	Solicitud elaborada, 2 copias: acta de nacimiento, credencial de elector, comprobante de domicilio, curp, ultimo certificado de estudios, 2 fotos tamaño infantil.		
CONOCIMIENTOS CLAVE:	Facilidad de palabra, administración, conocimiento en bases de datos, conducir vehículo, conocimiento de las comunidades del Municipio y en trabajo social, entre otras.		
ACTITUDES:	Capaz, confiable, respetuoso, empata, organizado, amable, cordial, etc.		
FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES			
<ul style="list-style-type: none">▪ Elaboración de estudios socioeconómicos;▪ Seguimiento a la utilización de los apoyos otorgados;▪ Apoyo en la atención al ciudadano;▪ Apoyo en la captura de información.			

CONTACTOS INTERPERSONALES			
CONTACTO:	PARA QUE:		PERIODICIDAD
	QUE DOY	QUE RECIBO	
Solicitante	Visita/entrevista	Información	Diario
Ciudadano	Atención, asesoría e información	Solicitud de información	Diario
Ciudadano, dependencias, entre otros.	Acuse de recibo con sello	Documentación	Diario

DIAGRAMA DE PROCESO 1		AC-GS-001
Área:	Coordinación de Atención Ciudadana	
Proceso:	Elaboración de estudios socioeconómicos	
Encargado:	Coordinador de Área, Operador Administrativo	
Objetivo:	Agilizar el proceso de gestión de un apoyo solicitado por algún ciudadano.	

Coordinador de Área, Operador Administrativo



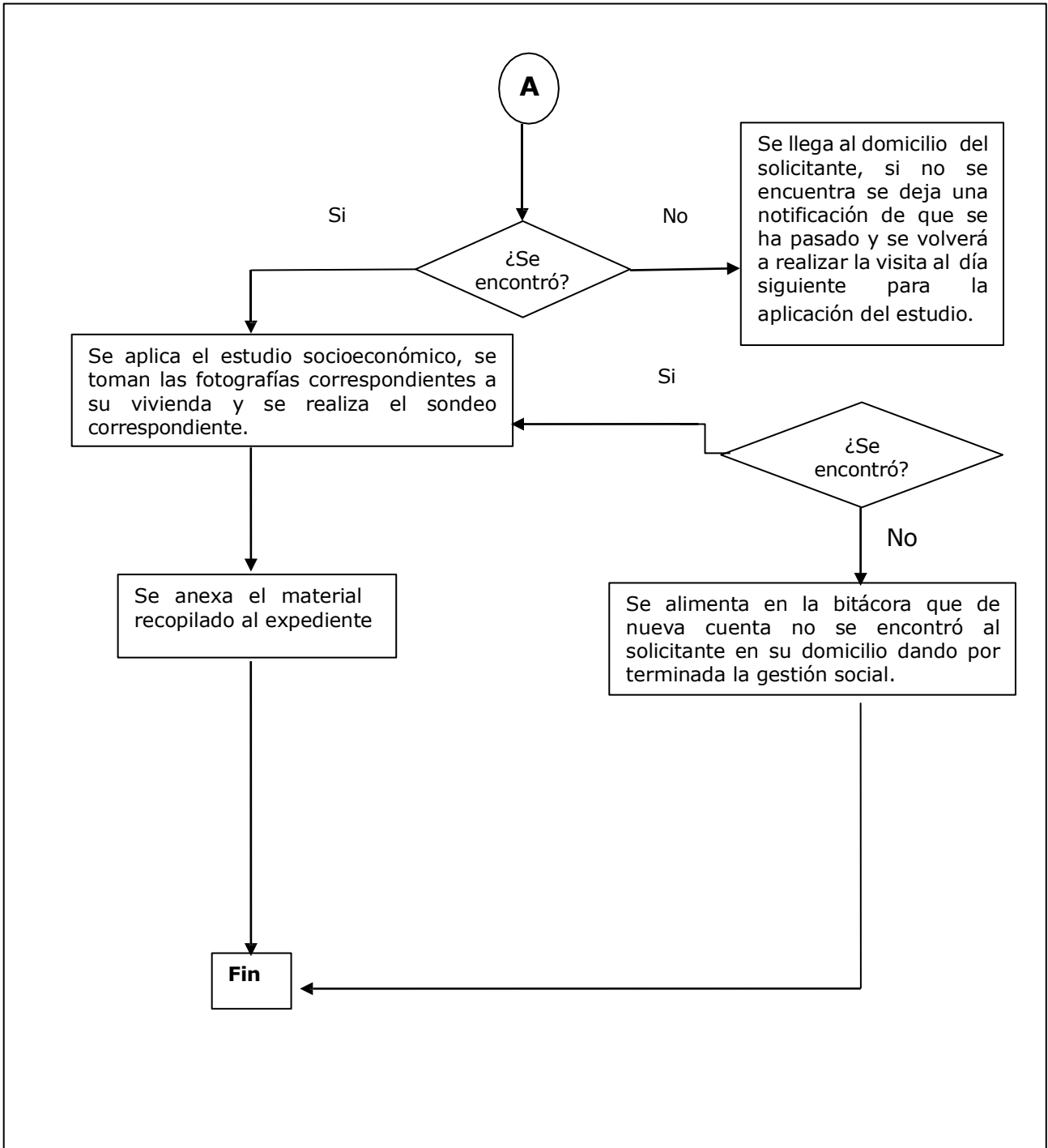


DIAGRAMA DE PROCESO 2		AC-GS-002
Área:	Coordinación de Atención Ciudadana	
Proceso:	Seguimiento a la utilización de apoyos otorgados	
Encargado:	Operador Administrativo	
Objetivo:	Contar con las fotografías necesarias para dar a conocer que el apoyo solicitado por algún ciudadano fue otorgado y esta asiendo uso del mismo.	

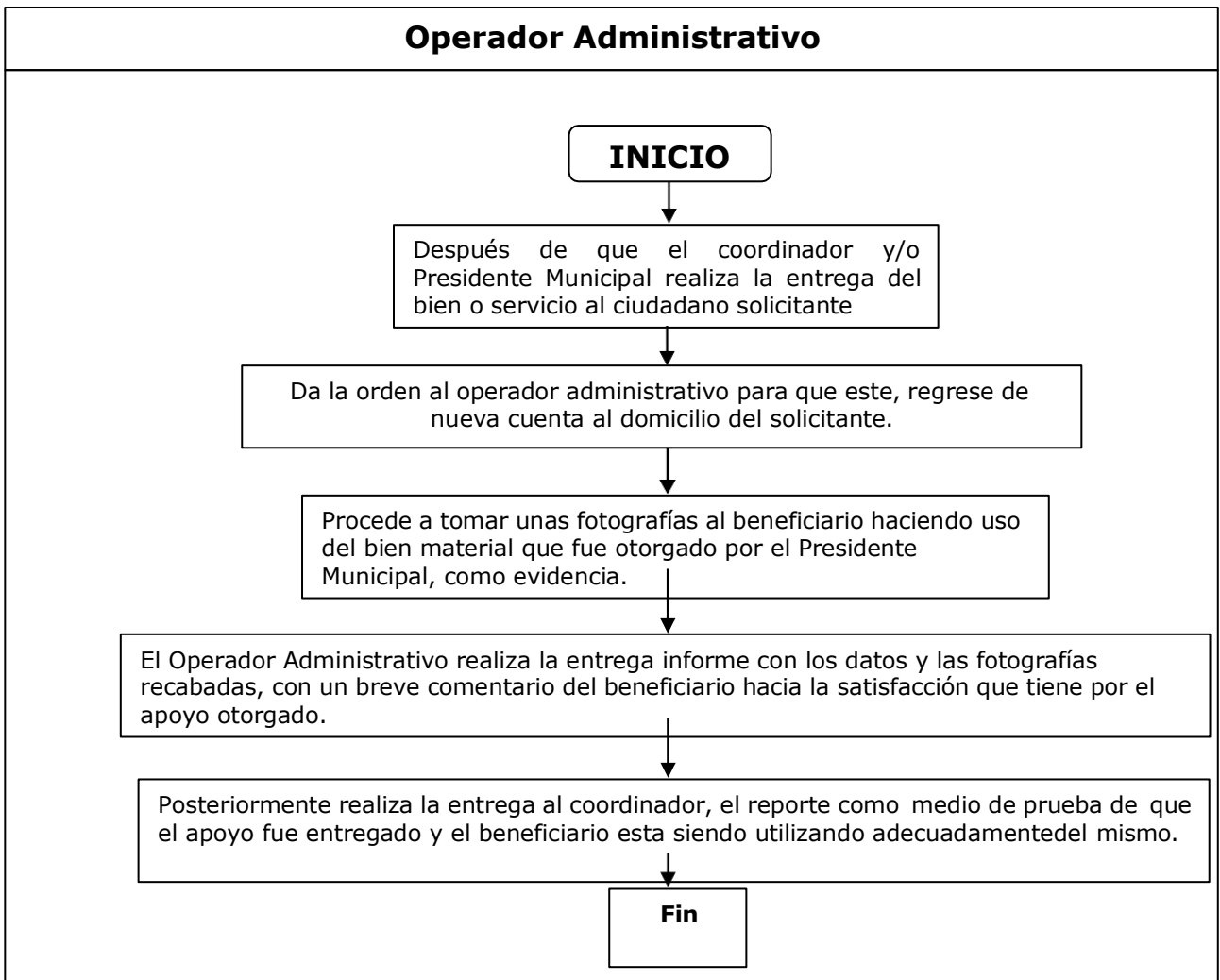


DIAGRAMA DE PROCESO 3		AC-GS-003
Área:	Coordinación de Atención Ciudadana	
Proceso:	Atención al Ciudadano	
Encargado:	Coordinador de Área, Coordinador "A" o "B", Operador Administrativo, Encargado Administrativo.	
Objetivo:	Dar la información u orientación al ciudadano	

