



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCION CIUDADANA

LIZBETH GARCIA SANCHEZ
COORDINADORA ATENCION CIUDADANA

DESCRIPCION DE PUESTO (COORDINADOR "A")

AREA:	Coordinación de Atención ciudadana		
TITULO DEL PUESTO:	Coordinador "A"		
PROPOSITO GENERAL			
Atender de manera eficiente, eficaz, oportuna y con un trato amable a todos y cada uno de los ciudadanos que acudan a solicitar información, gestión de apoyo, etc.			
PERFIL DEL PUESTO			
EDAD	18 – 40 años	SEXO	Indistinto
ESCOLARIDAD MINIMA	Preparatoria, carrera técnica		
ESTADO CIVIL	Indistinto	EXPERIENCIA	
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, entre otros.		
ACTITUDES:	Capaz, confiable, respetuoso, empata, organizado, amable, cordial, etc.		
FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES			
▪ Atención al Ciudadano; ▪ Recepción, captura y entrega de correspondencia de oficialía de partes; ▪ Captura y seguimiento de peticiones ▪ Procesamiento y registro de datos para la elaboración del reporte de Matrices de Indicadores al Coordinador de Área.			

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