



GOBIERNO DEL ESTADO DE SONORA DESCRIPCION DE PUESTO

DATOS GENERALES

Título actual del puesto : Coordinador General de Atención Ciudadana y Audiencias

Título en Nombramiento : Coordinador General N12

Secretaría : Oficina del Ejecutivo Estatal

Área de adscripción : Coordinación General de Atención Ciudadana y Audiencias

Jefe Inmediato : Coordinador Ejecutivo

Puestos que le reportan :

OBJETIVO DEL PUESTO (Verbo (s) – Función – Normatividad – Resultado)

(Indica cual es el objetivo o el "¿para que?" dentro de la organización)

Garantizar una atención profesional a los planteamientos que los ciudadanos formulan al Ejecutivo, mediante una conducción adecuada de los procesos de correspondencia, audiencias, seguimiento y de los programas de Tu Gobernador en Tu Colonia, Tu Gobernador en tu Radio y Tus Brigadas de Atención Ciudadana.

RESPONSABILIDADES

(Indicar cuales son las principales funciones que realiza para lograr su objetivo general)

Ej. Recaudar las aportaciones de los contribuyentes en la zona de adscripción para asegurar su pago correcto

- 1) Supervisar los procesos de recepción, clasificación, análisis, captura, despacho, seguimiento hasta la conclusión de las peticiones y solicitudes de audiencia que los ciudadanos formulan al Gobernador por medio de los Programas de Tu Gobernador en Tu Colonia, Tu Gobernador en Tu Radio, Tus Brigadas de Atención Ciudadana y por las diversas Redes Sociales así como los planteados directamente en la Oficina en Palacio de Gobierno y en Tú Centro de Contacto Ciudadano de Atención Ciudadana de la Oficina del Ejecutivo Estatal.
- 2) Supervisar la organización de los diferentes programas de atención a la ciudadanía como el de Tu Gobernador en Tu Colonia, Tu Gobernador en Tu Radio, Tus Brigadas de Atención Ciudadana.
- 3) Establecer y controlar el proceso de atención personalizada que se brinda a los ciudadanos que acuden a Palacio de Gobierno y a Tu Centro de Contacto Ciudadano.
- 4) Coordinar el seguimiento a las solicitudes de la Red Federal de Servicios a la Ciudadanía de la Presidencia de la República.
- 5) Establecer los criterios de atención a las peticiones y de la atención personalizada que se ofrece a los ciudadanos en Palacio de Gobierno, Tu Centro de Contacto Ciudadano, Programa de tu Gobernador en Tu Colonia, Tu Gobernador en Tu Radio, Tus Brigadas de Atención Ciudadana.
- 6) Acordar en el Jefe de la Oficina los proyectos de oficio para el envío de las peticiones a las instancias correspondientes.
- 7) Coordinar la elaboración de informes y reportes de la demanda ciudadana.

RELACIONES

Continuación se escribe con quién o quiénes tiene necesidad de relacionarse su puesto, tanto de forma interna como externa, para poder llevar a cabo sus actividades (Indicar con quién y para qué)

Indicar solo las mas representativas.

Internas

(Referentes a cualquier órgano, oficina, entidad o dependencia al Gobierno del Estado de Sonora)

¿Con quién?

¿Para qué?

a) Todas las dependencias de la
Administración pública estatal

Para apoyo en programas, Gestión de Recursos y TUGOTUCO

b) _____

c) _____

Externas

(Referentes a cualquier oficina, empresa u organismo ajeno al Gobierno del Edo. de Sonora incluida la ciudadanía)

¿Con quién?

¿Para qué?

a) Con el Ciudadano

Para atender ciudadanos y apoyar en Gestiones.

b) Varias Dependencias del
Gobierno del Federal

Para gestionar y apoyar programas de la OEE con las demás dependencias.

c) Varias Dependencias del
Gobierno Municipal

Para gestionar y apoyar programas de la OEE con las demás dependencias

MEDIDORES DE EFICIENCIA

Si usted fuese el jefe de su puesto, ¿Cuáles serían los "factores clave" que le permitan medir si se están cumpliendo los objetivos del puesto? "Si logro los resultados"

Ej. - Ejecución de programas conforme al plan y presupuesto

-Cero errores emitidos a tiempo

1) N/A

2)

3)

4)

DATOS GENERALES DEL PERFIL

Sexo : Indistinto
Estado Civil : Indistinto
Edad : 35-60

Grado de estudios

Indique el grado de estudios requerido en la columna 1 y el grado de estudios deseable en la columna 2.

- | | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1. Primaria |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 2. Secundaria |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 3. Carrera técnica sin preparatoria / Secretariales |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 4. Preparatoria completa / CONALEP |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 5. Carrera técnica después de la preparatoria |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 6. Estudios profesionales incompletos / Técnico Superior Universitario (TSU) |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 7. Estudios profesionales completos |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 8. Diplomado, además de la carrera profesional |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 9. Maestría |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 10. Doctorado |

¿El puesto requiere alguna especialización académica?

Carrera :
Área :

¿El puesto requiere experiencia laboral?

Indique las áreas y tiempo de experiencia requeridos.

Tiempo: 3 años ¿En que? Dirección y manejo de Personal

Tiempo: _____ ¿En que? _____

Tiempo: _____ ¿En que? _____

¿La ejecución del puesto requiere del conocimiento del inglés o algún otro idioma?

Indique el grado de dominio.

- | | |
|-------------------------------------|------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1. No requerido |
| <input type="checkbox"/> | 2. Desempeño básico |
| <input type="checkbox"/> | 3. Leer |
| <input type="checkbox"/> | 4. Hablar y comprender |
| <input type="checkbox"/> | 5. Dominar |

¿La ejecución del puesto requiere del conocimiento de manejo de computadora?

Indique el grado de dominio.

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1. No necesita / No usa |
| <input type="checkbox"/> | 2. Ingresar / capturar datos. Manejo de operaciones básicas de impresión / guarda |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 3. Operar los paquetes / Armar cuadros de datos / Formatear documentos |
| <input type="checkbox"/> | 4. Uso amplio de los menús de funciones |
| <input type="checkbox"/> | 5. Operación avanzada / Programación de funciones / de Macros (Nivel usuario) |

¿Qué nivel de habilidad de trato con personas requiere el puesto?

Seleccione la mejor opción

- 1. Cortesía Normal.
- 2. Comunica/Influye/Induce.
- 3. Negocia/Convence.
- 4. Líder/Negociación compleja.

¿Cuál es el nivel de la responsabilidad gerencial necesaria?

Seleccione la mejor opción

- 1. No necesaria.
- 2. Coordinación eventual de grupos pequeños y/o de actividades muy relacionadas.
- 3. Coordinación frecuente de grupos y actividades algo variadas.
- 4. Integración de uno o varios Departamentos de una Dirección /Área..
- 5. Integración de todas las funciones de una Unidad principal
- 6. Integración de varias Unidades /Áreas funcionales de una Dependencia / Secretaría
- 7. Integración de todas las áreas de una Secretaría.
- 8. Integración de todas las dependencias del Poder Ejecutivo del Estado.

¿Cuál es el resultado esencial del puesto?

Seleccione la mas relevante en la columna 1 y la segunda mas relevante en la columna 2.

- | | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1. Servir |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 2. Administrar / Coordinar |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 3. Asesorar |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 4. Controlar |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 5. Custodiar |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 6. Registrar |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 7. Ejecutar |

En relación al servicio a la comunidad y a los objetivos sociales y políticos del Gobierno del Estado, su puesto:

Seleccione la mejor opción

- 1. Apoya el logro de los mismos, aunque el efecto de sus acciones es lejano
- 2. Realiza acciones con efecto claro sobre alguna parte de los mismos
- 3. Impacta objetivos importantes, aunque no a nivel global de la acción del gobierno.
- 4. Responsable de decisiones y negociaciones de efecto político y social crítico.

Manejo de personal requerido

Indique el tamaño del grupo de personas a su cargo (directos e indirectos)

- 1. Ninguna
- 2. 1 a 5
- 3. 6 a 10
- 4. 11 a 20
- 5. 21 a 50
- 6. 51 a 100
- 7. 101 a 500
- 8. 501 a 1000
- 9. 1,001 a 2,000
- 10. Más de 2,000

Recursos financieros a su cargo

(M = 000; MM = 000,000 de pesos anuales)

- 1. Ninguno (No tiene incidencia evidenciable)
- 2. Menos de 100 Mil pesos (Montos menores, no cuantificables, pero evidenciables)
- 3. 101 a 500 Mil pesos
- 4. 501 Mil a 1 Millón de pesos
- 5. 1 a 10 Millones
- 6. 11 a 50 Millones
- 7. 51 a 100 Millones
- 8. 101 a 300 Millones
- 9. 301 A 500 Millones
- 10. 501 a 1,000 Millones
- 11. 1,001 a 2,000 Millones
- 12. 2,001 a 5,000 Millones
- 13. Más de 5000 Millones

¿Si maneja recursos financieros, su responsabilidad sobre ellos es?

Seleccione la mejor opción

- 1. Ninguna
- 2. Custodiarlos /Registrarlos / Posibilidades lejanas de efficientar la cifra de referencia
- 3. Controlarlos/ Administrarlos / Apoyo a su eficiencia / Posibilidades reales de efficientamiento importante a la cifra de referencia
- 4. Autorizarlos bajo presupuesto propio / Responsable del Valor Agregado de los mismos.

Tipo de Análisis Predominante

Seleccione la mejor opción

- 1. Variantes mínimas; hechos bien conocidos y relacionables.
- 2. Algunas variantes y modalidades controladas; Se compara, se eligen soluciones.
- 3. Variantes: Identifica elementos relevantes y los pondera para elegir una opción.
- 4. Variantes amplias. Hechos poco repetitivos que forzan el análisis para elegir opciones.
- 5. Variantes amplias. Hechos poco repetitivos que demandan proponer nuevas soluciones.
- 6. Variantes amplias. Debe generar propuestas creativas / innovadoras.
- 7. Situaciones muy complejas que demandan pensamiento especulativo y de alto contenido original
- 8. Se parte de hechos / situaciones con muy vaga definición. Se requiere pensamiento abstracto y muy original. Desarrolla bases para nuevos paradigmas.

Marco de actuación y supervisión recibida

Seleccione la mejor opción

- 1. Instrucciones precisas y detalladas en tareas simples; la supervisión recibida es directa.
- 2. Rutinas sencillas e instrucciones generales. Se revisan sus resultados dentro de la jornada o en intervalos de pocas horas
- 3. Rutinas relativamente complejas bajo prácticas estandarizadas y/o procedimientos establecidos. Por lo general, los resultados del puesto se revisan al final de la jornada ó en períodos cortos.
- 4. Procedimientos e instrucciones generales. Puede ordenar la secuencia pero no cambiar los procedimientos. Los períodos de supervisión pueden ocurrir en el término de varios días.
- 5. Programas establecidos / procedimientos amplios. El titular toma las decisiones para que los resultados se logren, corrigiendo desviaciones y destrabando obstáculos. Aunque informa con frecuencia, sus resultados son evaluables en períodos de pocas semanas.
- 6. Objetivos / resultados operacionales. El titular define los planes y programas para ejecutarlos y los maneja dentro de políticas, estrategias, tácticas y presupuestos aprobados. La supervisión recibida es de tipo gerencial, y es evaluado en sus avances en períodos de pocos meses, aunque emita informes intermedios.

- 7. Metas. En el marco de los Planes de gobierno y de los lineamientos del Gobernador, el titular define los programas genéricos para alguna área / Unidad principal, y establece las tácticas para su manejo. La supervisión recibida es holgada. Sus resultados se miden en horizontes amplios (Semestral / Anual).
- 8. Metas genéricas. Establece los lineamientos estratégicos para el alcance del Plan de Gobierno en la Dependencia a su cargo y define y aprueba los programas generales necesarios para el logro de dichas metas. Sus resultados son evaluables en períodos más allá del corto plazo (2 o más años)
- 9. Misión organizacional. Corresponde al Primer Ejecutivo de la Entidad. Dentro de sus atribuciones, está el modificar el objetivo social y político del Plan de Gobierno e instrumentos de ejecución asociados.

DATOS DE APROBACIÓN

Información provista por:

Información aprobada por:

Nombre : Ivette Jaqueline Ramírez Corral
Cargo : Coordinador General de Atención Ciudadana y Audiencias.

Nombre : Martin Fernando Villa Hernandez
Cargo : Coordinador Ejecutivo de la OEE