



DESCRIPCION DE PUESTOS

Dirección:	Referencia:	Hoja:	
Ubicación:	Vigencia:		
Procedimiento: Descripción de Puestos.	Día		Mes

1. IDENTIFICACION

NOMBRE DEL PUESTO: CALL CENTER

SE REPORTA A: TITULAR D EATENCION CIUDADANA

OTROS NOMBRES DEL PUESTO:

SUPERVISA A: NADIE

2. REQUISITOS MINIMOS

GRADO ACADÉMICO:

CONOCIMIENTOS ESPECIALES:

HABILIDADES ESPECIALES:

ACTITUD:



3. DESCRIPCION GENERAL

Actuar como enlace entre la Unidad de Atención Ciudadana y las direcciones que integran el R. Ayuntamiento para la organización, respuesta y atención de estructuras sociales en la aplicación de programas y la solicitud de servicios.

4. DESCRIPCION ESPECIFICA

1. Organizar las solicitudes y dar respuesta la ciudadanía de las demandas que se originen por las diferentes vías de comunicación.
2. Dar seguimiento a las solicitudes de los servicios que se generen mediante un folio asignado.
3. Informar al superior inmediato de las acciones propias de sus funciones dentro de la Unidad de Atención Ciudadana y de otras direcciones de la estructura administrativa del R. Ayuntamiento.
4. Las demás que en el ámbito de su competencia le asigne la autoridad.





5. ESPECIFICACIONES

RESPONSABILIDADES:

FUNCIONALIDAD PRINCIPAL Al recibir la solicitud enviada (cualquier medio electrónico e impreso) y/o formulada por el ciudadano o en su caso la autoridad de la colonia; esta se turna en un lapso 24 horas y 3 días hábiles a la dependencia competente y ella es la encargada de dar respuesta en tiempo y forma que excederá a los cinco días.

AMBIENTE:

6. RELACIONES DE TRABAJO

Relaciones internas

CON	PARA



Relaciones externas	
CON	PARA

ANALIZÓ	REVISÓ



NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA