

## DATOS GENERALES DEL PUESTO:

### NOMBRE DEL PUESTO

Atención al ciudadano y Encargada de control de tiempos de entrega de licencias.

### OBJETIVO DEL PUESTO:

Proporcionar atención y asesoramiento al ciudadano en base a la normativa municipal vigente, en lo que respecta al trámite de la licencia de funcionamiento, así como atender las funciones de Secretaria del Departamento de Control y Expedición de Licencias.

Monitorear los tiempos de respuesta de las solicitudes de licencia municipal.

### DIRECCIÓN A LA QUE PERTENECE:

Inspección y Licencias

### DEPARTAMENTO EN EL QUE LABORA:

Control y Expedición de Licencias

### JEFE INMEDIATO

Jefe de área de Control y Expedición de Licencias

### PUESTOS BAJO SU MANDO

Ninguno

### DOMICILIO DEL CENTRO DE TRABAJO:

Venustiano Carranza # 90

## DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

### PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS QUE PARTICIPA EL PUESTO:

- Instrucciones de Trabajo.
- Expedición de Licencias Comerciales, Industriales o de Servicios.

### INDICADORES DE DESEMPEÑO:

- Cedula de Evaluación del Desempeño del Personal.
- Descripción del puesto

### REGISTROS RESPONSABILIDAD DEL PUESTO:

- Control de tiempos de respuesta de licencias sin código.
- Formato de solicitud para obtener licencia 0505-RG-11
- Formato de verificación de establecimiento 0505-RG-14
- Encuesta de salida 0505-RG-13
- Situación de Establecimiento 0505-RG-19

### FUNCIONES ESPECIFICAS DEL PUESTO:

- Elaborar orden de pago para el cobro de la solicitud.
- Recibir solicitudes una vez que hayan cumplido con la documentación requerida.
- Capturar solicitudes de licencia de funcionamiento en el Sistema Integral de Ingresos.
- Elaboración de Licencias de funcionamiento
- Registrar y controlar el control de tiempos de respuesta de la licencia comercial, industrial y de servicio.
- Elaboración de correspondencia del Departamento
- Apoyar en la actividades generadas del Departamento
- Atender llamadas telefónicas
- Control de las licencias de funcionamiento enviadas a domicilio así como de la correspondencia enviada a otras Dependencias
- Elaboración mensual de las Estadísticas de los procesos de trámite de licencias comerciales, industriales y de servicio, así como del trámite de publicidad transitoria.
- Implementación del sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001-2008.
- Realizar las Actividades que el director o jefe inmediato le asigne para cumplir los objetivos del área

## COMPETENCIAS PARA EL PUESTO

### COMPETENCIAS BASICAS

#### **1.- EDUCACION**

Bachillerato, Carrera Técnica, Comercial o similar

#### **2.- EXPERIENCIA**

Mínima de 6 meses en la administración pública

Mínima de 6 meses en el Sistema de Calidad implantado en el H. Ayuntamiento de Colima.

#### **3.- FORMACIÓN**

- 1) Competencia Fundamental
- 2) Competencia Transversales
- 3) Competencia Técnica

#### **4.-HABILIDADES**

Utilizar y aplicar paquetes de computo

Aplicar las técnicas telefónicas para brindar una adecuada atención a clientes así como la importancia de una buena recepción y canalización de llamadas telefónicas

**Elaboración de trámites de pagos y requisiciones así como la aplicación de las técnicas de archivo**

Aplicar el Reglamento del municipio de Colima

Relaciones interpersonales

### COMPETENCIAS GENÉRICAS

#### **5.- ACTITUDES**

1. Amabilidad
2. Disponibilidad
3. Practicidad
4. Responsabilizada
5. Honradez/ Honestidad

#### **6.- VALORES**

- ❖ Sensibilidad
- ❖ Honestidad
- ❖ Respeto
- ❖ Lealtad
- ❖ Gratitude
- ❖ Responsabilidad