

DATOS GENERALES DEL PUESTO:

NOMBRE DEL PUESTO

Filtro del Centro Municipal de Negocios.

DIRECCIÓN A LA QUE PERTENECE:

Fomento Económico.

JEFE INMEDIATO

Jefe del Departamento del Centro Municipal de Negocios.

DOMICILIO DEL CENTRO DE TRABAJO:

Venustiano Carranza #90, Esq. Manuel Álvarez, Col. Centro

OBJETIVO DEL PUESTO:

Orientar y asesorar al ciudadano sobre los servicios que se ofrecen en el Centro Municipal de Negocios.

DEPARTAMENTO EN EL QUE LABORA:

Centro Municipal de Negocios.

PUESTOS BAJO SU MANDO

Ninguno.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS QUE PARTICIPA EL PUESTO:

- Instrucciones de Trabajo.
- Expedición de Licencia SARE.

INDICADORES DE DESEMPEÑO:

- Licencia entregada en máximo 30 minutos/Expediente de solicitud SARE recibido.

REGISTROS RESPONSABILIDAD DEL PUESTO:

- Control de Atención al Ciudadano.

FUNCIONES ESPECIFICAS DEL PUESTO:

1. Informar y asesorar al ciudadano al ciudadano sobre los servicios que se ofrecen en el Centro Municipal de Negocios, a través de la ventanilla y/o vía telefónica (COLIMATEL).
2. Filtrar y canalizar al ciudadano de acuerdo al turno que corresponda y al servicio solicitado.
3. Registrar el número de visitas de cada ciudadano que acuda a la oficina y resguardar la información.
4. Distribuir la papelería solicitada por el personal de la oficina y el llevar el control del mismo.
5. Realizar el servicio de cafetería.
6. Apoyar en cualquier actividad relacionada con los servicios que se ofrecen en la oficina. Lo anterior solo en los Casos en donde el personal responsable del servicio tenga uno o más ciudadanos en espera.
7. Realizar las Actividades que el director o jefe inmediato le asigne para cumplir los objetivos del área
8. Implementación del sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001-2008.
9. Realizar las Actividades que el director o jefe inmediato le asigne para cumplir los objetivos del área
10. Implementación del sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001-2008 y
11. Cubrir funciones esporádicas (Informes y Ventanilla Única).

COMPETENCIAS PARA EL PUESTO

COMPETENCIAS BÁSICAS

1.- EDUCACIÓN

Carrera comercial/carrera técnica.

2.- EXPERIENCIA

Mínima de 6 meses en la administración pública.

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 cartas, oficios, memorando, tramites 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. Responsabilizad
5. Honradez/ Honestidad
6. Trabajo en equipo
7. Ética

6.- VALORES

- ❖ Tolerancia
- ❖ Calidad
- ❖ Sensibilidad
- ❖ Solidarios
- ❖ Respeto
- ❖ Lealtad
- ❖ Humanidad
- ❖ Responsabilidad