

## DATOS GENERALES DEL PUESTO:

### NOMBRE DEL PUESTO

Ventanilla Única e Informes del Centro Municipal de Negocios

### DIRECCIÓN A LA QUE PERTENECE:

Desarrollo 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, asesorar y canalizar al ciudadano sobre los trámites 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.
- Información general al ciudadano
- Asignar al módulo correspondiente.
- Consultar cartografía.
- Verificar las SARE.
- Acceso al Empres
- Consultar los status de las licencias comerciales y de construcción.
- Dar seguimiento a las licencias Comerciales y de Bebidas.
- Aplicar los reglamentos, manuales y procedimientos.
- Apoyo de los tramites a los módulos del CMN
- Llevar a cabo el sistema MejoraClick.

### INDICADORES DE DESEMPEÑO:

- Encuestas de satisfacción y SARE.
- Tiempo estimado

### REGISTROS RESPONSABILIDAD DEL PUESTO:

- Control y Canalización de trámites 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. Informar y asesorar al ciudadano al ciudadano sobre los tramites que se ofrecen en el Centro Municipal de Negocios.
3. Asignar y canalizar al ciudadano de acuerdo al turno que corresponda y al servicio solicitado.
4. Registrar el número de visitas de cada ciudadano que acuda a la oficina y resguardar la información.
5. Otorgar encuesta al ciudadano, respecto al servicio asignado.
6. Distribuir los formatos solicitados por el ciudadano para el trámite correspondiente.
7. Atención telefónica para informes de tramites al ciudadano
8. 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.
9. Registrar el número de visitas de cada ciudadano que acuda a la oficina y resguardar la información.
10. Ser atentos con el ciudadano
11. Entregar al Jefe de Departamento del C.M.N. reporte de tramites solicitados diarios
12. Entregar al Jefe de Departamento del C.M.N .reporte diario de encuestas de satisfacción

13. Solicitar al ciudadano llenar encuestas de satisfacción para el buzón de quejas y sugerencia
14. Realizar las Actividades que el director o jefe inmediato le asigne para cumplir los objetivos del área
15. Implementación del sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001-2008 y
16. Cubrir funciones esporádicas de Filtro 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 asignación de llamadas telefónicas  
Aplicar el Reglamento del municipio de Colima  
Relaciones interpersonales

#### **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

### COMPETENCIAS GENÉRICAS

