

	INSTITUTO DE LA JUVENTUD REGIA DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------

Identificación:	
Puesto funcional:	Jefe (a) de Seguimiento y Atención Ciudadana Fecha: 12/12/2023
Puesto nominal:	Jefatura de Seguimiento y Atención Ciudadana
Secretaría:	N/A
Dirección:	Instituto de la Juventud Regia
Área:	Coordinación de Planeación y Evaluación

Organización:	
Puesto al que le reporta:	Coordinación de Planeación y Evaluación
Puestos que le reportan:	N/A

Perfil del Puesto:		
Especificación	Características	
Escolaridad	Licenciatura en Derecho, Trabajo Social, Relaciones Internacionales o afín (en curso o con título, deseable)	
Experiencia	Seis meses de experiencia en servicio al cliente o atención ciudadana	
Conocimientos:	Nivel de Dominio	
	Avanzado	Conocimiento de procesamiento de peticiones de servicios
	Avanzado	Leyes y normatividad de Administración Pública Municipal
	Avanzado	Conocimiento de protocolo de atención al cliente o atención ciudadana

Habilidades		
Directivas	Avanzado	Claridad en el trabajo
	Avanzado	Trabajo en Equipo
	Avanzado	Comunicación Efectiva
Administrativas	Avanzado	Aplicación de las disposiciones normativas
	Avanzado	Sensibilidad a los lineamientos
	Avanzado	Planeación Funcional
Desempeño	Avanzado	Orientación a resultados
	Avanzado	Orientación al ciudadano
	Avanzado	Claridad de objetivos, planes y metas
Cognitivas y de Eficacia Personal	Avanzado	Confianza en sí mismo
	Avanzado	Autocontrol / Manejo de estrés
	Avanzado	Autoaprendizaje
	Avanzado	Organización
Desarrollo de Personas	Avanzado	Construcción de relaciones
	Avanzado	Capacidad de entender a los demás
	Avanzado	Persuasión e influencia
	Avanzado	Formación permanente
Tecnológicas	Intermedio	Paquetes de Oficina (Word, Excel y Power Point)
	Intermedio	Plataformas colaborativas (Slideshare, Google Drive, Icloud, Dropbox, SkyDrive, Teams)

Aprobaciones:		
ENTIDAD PARAMUNICIPAL		
ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
ELENA DENISSE VERA VERA	LIC. SHERLINNE ARLEY CEPEDA MÉNDEZ	LIC. JESSICA ALEJANDRA ZAMARRIPA LEAL
COORDINADORA DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN	COORDINADORA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO DE LA JUVENTUD REGIA
		VIGENCIA:
		31/12/2024
		FECHA