



**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL  
MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS**

CLAVE DEL PUESTO	DENOMINACIÓN DEL PUESTO	NIVEL DE SUELDO
AD-14-02	ANALISTA "B" DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	9.1

**PERFIL DEL PUESTO**

<b>EDAD:</b>	DE 21 A 65 AÑOS
<b>GENERO O SEXO:</b>	INDISTINTO
<b>GRADO DE ESTUDIOS:</b>	BACHILLERATO - LICENCIATURA
<b>CARRERA O ESPECIALIDAD:</b>	LICENCIATURAS AFINES AL ÁREA SOCIAL
<b>EXPERIENCIA MÍNIMA:</b>	1 AÑO EN CARGOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
<b>HABILIDADES PERSONALES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TRABAJO EN EQUIPO</li> <li>• RESPONSABILIDAD</li> <li>• PROACTIVO</li> <li>• TRABAJO BAJO PRESIÓN</li> <li>• ADAPTACIÓN AL CAMBIO</li> <li>• COMUNICACIÓN EFECTIVA Y ASERTIVA, ETC.</li> </ul>	<b>HABILIDADES ESPECIALES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MANEJO DE PAQUETERIA OFFICE</li> <li>• CAPACIDAD DE ANÁLISIS</li> <li>• MANEJO DE BASE DE DATOS</li> </ul>

**OBJETIVO DEL PUESTO**

OFRECER UNA ADECUADA ATENCIÓN AL PÚBLICO QUE ACUDE A SOLICITAR ALGÚN SERVICIO O PROGRAMA DEL SISTEMA DIF ESTATAL CAMPECHE Y EN SU CASO BRINDAR ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A LA CIUDADANIA QUE ACUDE A ESTE SISTEMA EN UN MARCO DE RESPETO Y TOLERANCIA EN LOS ASUNTOS DE RECEPCIÓN, TRÁMITE Y GESTIÓN Y SEGUIMIENTO A SUS PETICIONES.



**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL  
MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS**

CLAVE DEL PUESTO	DENOMINACIÓN DEL PUESTO	NIVEL DE SUELDO
AD-14-02	ANALISTA "B" DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	9.1

REPORTA A:
COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

SUPERVISA A:
NO APLICA

RELACIONES DE COORDINACIÓN CON AREAS DE LA MISMA DEPENDENCIA:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PRESIDENCIA</li> <li>• SECRETARÍA TÉCNICA</li> <li>• DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN</li> <li>• CENTRO DE REHABILITACIÓN Y EDUCACIÓN ESPECIAL (CREE)</li> <li>• DIRECCIÓN DE ATENCIÓN SOCIAL Y DISCAPACIDAD</li> <li>• DIRECCIÓN DE ASISTENCIA ALIMENTARIA Y DESARROLLO COMUNITARIO</li> <li>• PROCURADURÍA DE PROTECCIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES</li> <li>• DIRECCIÓN DE ATENCIÓN INTEGRAL AL ADULTO MAYOR</li> <li>• DIRECCIÓN DE DESARROLLO FAMILIAR Y VOLUNTARIADO</li> <li>• DIRECCIÓN JURÍDICA</li> <li>• DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</li> </ul>

RELACIONES DE COORDINACIÓN CON OTRAS DEPENDENCIAS U ORGANISMOS:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANA DE LA OFICINA DE LA GOBERNADORA</li> </ul>



**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL  
MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS**

**FUNCIONES ESPECÍFICAS INHERENTES AL PUESTO**

1. ATENDER Y ORIENTAR A LA CIUDADANÍA QUE ACUDE A LOS MÓDULO PARA LA GESTIÓN DE SUS DEMANDAS.
2. BRINDAR A LA CIUDADANIA QUE ACUDE A LOS MÓDULOS LA INFORMACIÓN DISPONIBLE ACERCA DE LOS TRÁMITES Y REQUISITOS NECESARIOS PARA SER ATENDIDO EN ALGUNA DE LAS ÁREAS DE ESTE SISTEMA, O EN CASO DE CONTAR CON LA INFORMACIÓN CORRECTA Y AUTORIZADA, CANALIZARLO A ALGUNA OTRA DEPENDENCIA DE GOBIERNO DEL ESTADO DONDE PUEDA SER ATENDIDA SU SOLICITUD.
3. CREAR Y ACTUALIZAR LOS EXPEDIENTES Y SUS RESPECTIVAS SOLICITUDES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN ASISTENCIAL (SIGA).
4. ESTABLECER UNA COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN EFICIENTE CON TODAS LAS ÁREAS DEL SISTEMA DIF QUE PERMITA DAR UN ÁGIL Y CORRECTO SEGUIMIENTO EN EL TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES CIUDADANAS REALIZADAS EN MATERIA DE ASISTENCIA SOCIAL.
5. PARTICIPAR EN LOS ÓRGANOS DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL QUE SE LE ENCOMIENDE, DE ACUERDO AL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, E INFORMAR A SU SUPERIOR JERÁRQUICO INMEDIATO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LOS MISMOS.
6. TODAS LAS DEMÁS FUNCIONES Y ACTIVIDADES QUE LE SEAN ASIGNADAS EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA.

**MARIO R. PAVÓN CARRASCO**  
DIRECTOR GENERAL DEL DIF ESTATAL

**MARITZA ELIZABETH GÓMEZ MOLINA**  
DIRECTORA DE PLANEACIÓN  
ESTRATÉGICA