

Jefatura del Centro Estatal de Consulta Electoral y Orientación Ciudadana

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Área de adscripción*	Junta Local Ejecutiva
Cuerpo	Función Técnica
Nivel	8

*La adscripción definitiva se determinará en el momento de designación de las personas ganadoras.

REQUERIMIENTOS ACADÉMICOS PARA OCUPAR EL PUESTO

Nivel de estudios:	Educación Superior
Grado de avance:	Con Título o cédula profesional
Área Académica:	Todas

Experiencia profesional	Años de experiencia laboral:	0
-------------------------	------------------------------	---

MISIÓN

Asegurar que las actividades de orientación ciudadana, así como la información que se brinde a los partidos políticos, sea confiable, oportuna y de calidad, apegada a los principios rectores del Instituto Nacional Electoral.

OBJETIVO

Proporcionar un servicio de calidad orientado a la atención ciudadana, así como a la representación partidista.

FUNCIONES

1. Asegurar que se realicen de manera permanente las actividades de orientación ciudadana con el fin de coadyuvar a garantizar los derechos políticos electorales, así como el derecho a la identidad.

2. Validar que las actividades que lleva a cabo el Asistente Electoral cumplan con los criterios generales de atención ciudadana.
3. Asegurar que las consultas realizadas en los Centros Distritales de Consulta (CEDIC) sean registradas en el Sistema de Administración de Atenciones Ciudadanas, con el fin de contar con un adecuado control de la información proporcionada.
4. Generar información estadística de las consultas y comportamiento de llamadas a través de los sistemas utilizados para la atención ciudadana, además de analizar la información y llevar a cabo acciones para la mejora continua en el Centro Estatal de Consulta Electoral y Orientación Ciudadana.
5. Mantener una comunicación directa e inmediata con el personal de la dirección de atención ciudadana, con el fin de garantizar la información referente a los cambios de domicilios.
6. Verificar de manera permanente que las Vocalías Distritales capturen en el Sistema de Administración de Atenciones Ciudadanas los reportes de quejas, sugerencias y reconocimientos que se generen en los buzones ubicados en los Módulos de Atención Ciudadana.
7. Atender, dar seguimiento hasta su resolución e informar a las partes interesadas, los reportes de quejas y sugerencias presentadas en los buzones ubicados en los Módulos de Atención Ciudadana y mediante el centro de atención ciudadana.
8. Realizar las consultas al Padrón Electoral y Lista Nominal de Electores a solicitud de la Vocalía del Registro Federal de Electores y de la Vocalía Secretario en la Junta Local, el Padrón Electoral y la Lista Nominal de Electores, de acuerdo a los artículos 126 párrafo 3 y 148 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales.
9. Apoyar en las actividades de difusión que se realicen para dar a conocer los programas que lleva a cabo el Registro Federal de Electores.

ENTORNO OPERATIVO

- Relación interna con: La Dirección de Atención Ciudadana, así como con diversas áreas de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores.
- Relación externa con: Las representaciones de los partidos políticos acreditados ante las Comisiones Locales de Vigilancia, así como con la ciudadanía.

COMPETENCIAS REQUERIDAS

Clave	Directivas	Técnicas
• Visión Institucional • Ética y Responsabilidad Administrativa	• Trabajo en Equipo y Redes de Colaboración • Análisis de Problemas y Toma de Decisiones Bajo Presión	• Actualización del Padrón Electoral y Credencialización de la Ciudadanía • Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos I • Operación de Módulos de Atención Ciudadana