

A.DATOS GENERALES	
CÓDIGO DEL PUESTO :	16-121-1-CF21864-0000030-E-C-F
DENOMINACIÓN DEL PUESTO :	ENLACE DECONTACTO CIUDADANO
CARACTERÍSTICA OCUPACIONAL	De carrera
B.DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN :	Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales
RAMA DE CARGO :	Prestación de servicios
NOMBRAMIENTO :	CONFIANZA
TIPO DE FUNCIONES :	ADMINISTRATIVA
PUESTO DEL SUPERIOR JERÁRQUICO :	SUBDELEGADO DE PLANEACIÓN Y FOMENTO SECTORIAL
UNIDAD ADMINISTRATIVA :	121 Delegación en Aguascalientes
II OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:	SUPERVISAR LA ATENCIÓN Y ASESORAR A LOS USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS QUE OTORGA LA DELEGACIÓN FEDERAL, MEDIANTE LOS SISTEMAS ESTABLECIDOS DENTRO DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS (CIS), PARA GARANTIZAR QUE TODOS LOS TRÁMITES QUE INGRESEN CUENTEN CON LA DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN NECESARIA
III. FUNCIONES	
1	PROPORCIONAR LA ORIENTACIÓN GENERAL AL USUARIO CON EL FIN DE FACILITAR LA IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO REQUERIDO
2	CANALIZAR LA RECEPCIÓN DE SOLICITUDES POR PARTE DE LOS USUARIOS, PARA PROPORCIONAR ASESORÍA A TRAVÉS DE LOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS QUE OTORGAN SERVICIOS DE LA DELEGACIÓN
3	REGISTRAR Y DAR TRÁMITE A LAS SOLICITUDES QUE INGRESEN A LA SECRETARIA, PARA SU SEGUIMIENTO Y CONTROL
4	SUPERVISAR QUE LAS SOLICITUDES PRESENTADAS, CUMPLAN CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LOS PROCEDIMIENTOS PARA SU TRÁMITE.
5	SUPERVISAR LA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS, PARA ELABORAR ESTADÍSTICAS Y TOMAR MEDIDAS CORRECTIVAS.
6	CONTROLAR LA RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA, PARA SU DISTRIBUCIÓN AL ÁREA QUE CORRESPONDA.
7	ATENDER LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL SERVICIO QUE PRESENTEN LOS USUARIOS Y LLEVAR UN REGISTRO Y CONTROL DE LAS MISMAS
8	VIGILAR QUE SE CUMPLAN LOS CRITERIOS DE CALIDAD ESTABLECIDOS EN LA GUÍA METODOLÓGICA PARA INSTALAR Y OPERAR LOS CENTROS INTEGRALES DE SERVICIOS EMITIDA POR LA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.

9	ANALIZAR, DISCUTIR Y DETECTAR ÁREAS DE OPORTUNIDAD ASÍ COMO ESTABLECER ACCIONES DE MEJORA QUE APOYEN LA CALIDAD EN EL SERVICIO
10	DISEÑAR MATERIALES DE APOYO PARA REALIZAR CAMPAÑAS DE INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DEL CIS, A SIN DE INCREMENTAR LA CULTURA DE LA INFORMACIÓN Y FORTALECER LA IMAGEN Y SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN LA DELEGACIÓN.

IV. RELACIONES INTERNAS Y/O EXTERNAS

Tipo de Relación	Ambas
Explicar la Relación Seleccionada	CON PERSONAL DE LA DEPENDENCIA
Características de la Información	La información que se maneja repercute hacia el interior del área de adscripción.

V. ASPECTOS RELEVANTES

Explicar brevemente la elección de los aspectos:	Actos de autoridad específicos del puesto GESTIONAR EN EL TIEMPO ESTABLECIDO LAS SOLICITUDES DE TRAMITES, MEDIANTE EL ESTABLECIMIENTO DE SISTEMAS Y MECANISMOS DE CONTROL
Debe declarar situación patrimonial	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> N

C. PERFIL DEL PUESTO

I. ESCOLARIDAD Y AREAS DE CONOCIMIENTO

NIVEL DE ESTUDIOS : LICENCIATURA O PROFESIONAL
GRADO DE AVANCE : TERMINADO O PASANTE

ÁREA GENERAL	CARRERA GENERICA
CIENCIAS AGROPECUARIAS	AGRONOMIA
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	ADMINISTRACION
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	AGRONOMIA
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	EDUCACION
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	DERECHO
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	ECONOMIA
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	PSICOLOGIA
EDUCACION Y HUMANIDADES	EDUCACION
EDUCACION Y HUMANIDADES	PSICOLOGIA
INGENIERIA Y TECNOLOGIA	ADMINISTRACION
INGENIERIA Y TECNOLOGIA	AGRONOMIA

II. EXPERIENCIA LABORAL

MINIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA	1 año
AREA DE EXPERIENCIA	ÁREA GENERAL
CIENCIAS TECNOLOGICAS	INGENIERIA Y TECNOLOGIA DEL MEDIO AMBIENTE

CIENCIAS ECONOMICAS

ORGANIZACION Y DIRECCION DE EMPRESAS

CIENCIAS JURIDICAS Y DERECHO

DERECHO Y LEGISLACION NACIONALES

PEDAGOGIA

TEORIA Y METODOS EDUCATIVOS

III. REQUERIMIENTOS O CONDICIONES ESPECÍFICAS

DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR :

FRECUENCIA :

CAMBIO DE RESIDENCIA :

HORARIO DE TRABAJO :

PERIODOS ESPECIALES DE TRABAJO :

CONDICIONES ESPECIALES DE TRABAJO :
AMBIENTALES, TEMPERATURA, RUIDO,
ESPACIO :

ESPECIFICACIONES ERGONÓMICAS : ACCIÓN, ATRIBUTOS O ELEMENTOS
DE LA TAREA, EQUIPO O AMBIENTE DE TRABAJO O UNA COMBINACIÓN
DE LOS ANTERIORES, QUE DETERMINA UN AUMENTO EN LA PROBABILIDAD
DE DESARROLLAR ALGUNA ENFERMEDAD O LESION

**CAPACIDADES PROFESIONALES
(Habilidades, Conocimientos, Aptitudes y/o Actitudes)**

CAPACIDAD	NIVEL DE DOMINIO	DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD
ANÁLISIS DEL DESARROLLO SUSTENTABLE	1	SI
MANEJO DE RECURSOS NATURALES Y PLANEACIÓN AMBIENTAL	1	SI
ENFOQUE A RESULTADOS	1	SI

Observaciones

Observaciones Especialista

Ocupante del Puesto: Nombre y Firma
(Toma de conocimiento)

Jefe Inmediato : Nombre y Firma

Especialista : Nombre y Firma

DGRH o Equivalente : Nombre y Firma

Fecha de Aprobación: 31/07/2012

Fecha Consulta: 11/10/2016

Día/ mes/ año

Día/ mes/ año



DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS DE LA APF
UNIDAD DE POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL
DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN Y REMUNERACIONES
DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL

Fecha del puesto inicio: 16/11/2012

Fecha del puesto fin: VIGENTE