

A.DATOS GENERALES	
CÓDIGO DEL PUESTO :	16-122-1-CFOB001-0000036-E-C-F
DENOMINACIÓN DEL PUESTO :	JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONTACTO 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 :	DELEGADO FEDERAL
UNIDAD ADMINISTRATIVA :	122 Delegación Federal en el Estado de Baja California
II OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:	QUE SE BRINDE UN SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN, RECEPCIÓN, ASESORÍA Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS A LOS PROMOVENTES A TRAVÉS DE LA REVISIÓN Y ORIENTACIÓN SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS Y DE LA CANALIZACIÓN TRANSPARENTE Y OPORTUNA DE SOLICITUDES PARA LA DICTAMINACIÓN TÉCNICA CORRESPONDIENTE.
III. FUNCIONES	
1	PROPORCIONAR A LOS USUARIOS LA ATENCIÓN SOBRE EL USO, CONSULTA Y REALIZACIÓN DE TRÁMITES EN LA GESTIÓN AMBIENTAL Y DE RECURSOS NATURALES DE LA DELEGACIÓN, ASÍ COMO CONTACTAR LA ASESORÍA DEL PERSONAL ESPECIALIZADO A LOS INTERESADOS QUE ASÍ LO REQUIERAN.
2	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.
3	SUPERVISAR QUE LAS SOLICITUDES PRESENTADAS POR LOS PROMOVENTES CUMPLAN CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LOS PROCEDIMIENTOS PARA SU TRÁMITE.
4	REGISTRA Y CONTROLAR LOS TRÁMITES, PROPORCIONAR SU STATUS Y NOTIFICAR LOS RESOLUTIVOS Y OFICIOS DE APERCIBIMIENTO A LOS PROMOVENTES.
5	DISEÑAR , ACTUALIZAR Y SUPERVISAR EL USO DE LA LISTA DE VERIFICACIÓN PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN QUE PRESENTEN LOS PROMOVENTES.
6	SUPERVISAR LA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS A LOS USUARIOS PARA ELABORAR ESTADÍSTICAS Y REALIZAR LAS MEDIDAS CORRECTIVAS
7	REALIZAR LA APERTURA DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS Y PROCESAR LA INFORMACIÓN EXISTENTE, EN COORDINACIÓN CON LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE TRANSPARENCIA, REVISANDO TODOS LOS ESQUEMAS DE OPERACIÓN DE LA EVALUACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO Y LLEVAR SU REGISTRO Y CONTROL.
8	ANALIZAR , DETECTAR Y PROPONER ÁREAS DE OPORTUNIDAD, ASÍ COMO ESTABLECER ACCIONES DE MEJORA QUE APOYEN LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

9

DISEÑAR MATERIALES DE APOYO PARA REALIZAR CAMPAÑAS DE INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DEL CIS, A FIN 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	Internas
Explicar la Relación Seleccionada	CON LAS ÁREAS DE LA DELEGACION FEDERAL, ASI COMO CON LAS DIRECCIONES GENERALES DE LA OFICIALÍA MAYOR DE LA SEMARNAT.
Características de la Información	La información que se maneja repercute hacia el interior del área de adscripción.

C. PERFIL DEL PUESTO

I. ESCOLARIDAD Y ÁREAS DE CONOCIMIENTO

NIVEL DE ESTUDIOS : LICENCIATURA O PROFESIONAL

GRADO DE AVANCE : TITULADO

ÁREA GENERAL	CARRERA GENERICA
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS	COMPUTACION E INFORMATICA
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS	CONTADURIA
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	ADMINISTRACION
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRACION PUBLICA
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	COMPUTACION E INFORMATICA
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	CONTADURIA
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	FINANZAS
EDUCACION Y HUMANIDADES	COMPUTACION E INFORMATICA
INGENIERIA Y TECNOLOGIA	ADMINISTRACION
INGENIERIA Y TECNOLOGIA	COMPUTACION E INFORMATICA
INGENIERIA Y TECNOLOGIA	FINANZAS

II. EXPERIENCIA LABORAL

MINIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA

2 años

AREA DE EXPERIENCIA	ÁREA GENERAL
CIENCIAS ECONOMICAS	APOYO EJECUTIVO Y/O ADMINISTRATIVO
CIENCIA POLITICA	ADMINISTRACION PUBLICA

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
ORIENTACIÓN A RESULTADOS	2	SI
TRABAJO EN EQUIPO	2	SI
MANEJO DE RECURSOS NATURALES Y PLANEACIÓN AMBIENTAL	1	SI

Observaciones
SIN OBSERVACIONES Información a revisar por parte de la institución: |1|VALIDAR QUE LOS TRAMITES QUE INGRESEN CUENTEN CON LA DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN NECESARIA CONFORME A LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS POR LA NORMATIVIDAD VIGENTE EN MATERIA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES PARA SU ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN.

Observaciones Especialista

<hr/> Ocupante del Puesto: Nombre y Firma (Toma de conocimiento)	<hr/> Jefe Inmediato : Nombre y Firma
<hr/> Especialista : Nombre y Firma	<hr/> DGRH o Equivalente : Nombre y Firma
Fecha de Aprobación: // Día/ mes/ año	Fecha Consulta: 02/03/2017 Día/ mes/ año
Fecha del puesto inicio: 16/11/2012	Fecha del puesto fin: VIGENTE