

A.DATOS GENERALES	
CÓDIGO DEL PUESTO :	16-127-1-CF21865-000062-E-C-F
DENOMINACIÓN DEL PUESTO :	ENLACE 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 :	SUSTANTIVA
PUESTO DEL SUPERIOR JERÁRQUICO :	SUBDELEGADO DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN AMBIENTAL Y RECURSOS
UNIDAD ADMINISTRATIVA :	127 Delegación en Chiapas
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 SECRETARÍA, 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	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.
8	VIGILAR QUE SE CUMPLAN LOS CRITERIOS DE CALIDAD ESTABLECIDOS EN LA GUÍA METODOLOGÍA 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 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	Ambas
Explicar la Relación Seleccionada	CON TODAS LAS AREAS DE LA DELEGACION, PARA TURNAR TRÁMITES Y GESTIONAR LA ASESORÍA TÉCNICA ESPECIALIZADA QUE REQUIERAN LOS PROMOVENTES, PARA ATENCIÓN, ASESORÍA Y GESTIÓN DE TRÁMITES.
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 TRÁMITES, 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 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
EDUCACION Y HUMANIDADES	COMPUTACION E INFORMATICA
INGENIERIA Y TECNOLOGIA	ADMINISTRACION
INGENIERIA Y TECNOLOGIA	COMPUTACION E INFORMATICA

II. EXPERIENCIA LABORAL

MINIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA	2 años
AREA DE EXPERIENCIA	ÁREA GENERAL
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
LENGUAJE CIUDADANO: LENGUAJE CLARO.	1	SI
ENFOQUE A RESULTADOS	1	SI
INTEGRACIÓN DEL CAPITAL HUMANO	1	SI

Observaciones

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: 31/07/2012 Día/ mes/ año	Fecha Consulta: 11/10/2016 Día/ mes/ año
Fecha del puesto inicio: 16/11/2012	Fecha del puesto fin: VIGENTE