

A.DATOS GENERALES	
CÓDIGO DEL PUESTO :	16-134-1-CFOB001-0000053-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 :	SUBDELEGADO DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN
UNIDAD ADMINISTRATIVA :	134 Delegación en Jalisco
II OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:	SUPERVISAR LA ATENCIÓN Y ASESORAR A LOS USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS QUE OTORGA LA DELEGACION FEDERAL, MEDIANTE LOS SISTEMAS ESTABLECIDOS DENTRO DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS (CIS), PARA GARANTIZAR QUE TODOS LOS TRÁMITES QUE INGRESEN CUENTEN CON LA DOCUMENTACION E INFORMACIÓN NECESARIA.
III. FUNCIONES	
1	PROPORCIONAR LA ORIENTACION GENERAL AL USUARIO CON EL FIN DE FACILITAR LA IDENTIFICACION DEL SERVICIO REQUERIDO.
2	CANALIZAR LA RECEPCION DE SOLICITUDES POR PARTE DE LOS USUARIOS, PARA PROPORCIONAR ASESORIA A TRAVES DE LOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS QUE OTORGAN SERVICIOS DE LA DELEGACION.
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 DISTRIBUCION 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 TODAS LAS AREAS DE LA DELEGACION, PARA TURNAR TRAMITES Y GESTIONAR LA ASESORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA QUE REQUIERAN LOS PROMOVENTES. PROMOVENTES, PARA ATENCIÓN, ASESORIA Y GESTIÓN DE TRÁMITES	
Características de la Información	La información que se maneja no repercute en el interior del área de adscripción ni en el exterior de la dependencia.	
C. PERFIL DEL PUESTO		
I. ESCOLARIDAD Y AREAS DE CONOCIMIENTO		
NIVEL DE ESTUDIOS : LICENCIATURA O PROFESIONAL		
GRADO DE AVANCE : TITULADO		
ÁREA GENERAL	CARRERA GENERICA	
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	
II. EXPERIENCIA LABORAL		
MINIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA	3 años	
AREA DE EXPERIENCIA	ÁREA GENERAL	
CIENCIA POLITICA	ADMINISTRACION PUBLICA	
III. REQUERIMIENTOS O CONDICIONES ESPECÍFICAS		
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR : <input type="checkbox"/>	FRECUENCIA : NO APLICA	CAMBIO DE RESIDENCIA : <input type="checkbox"/>
HORARIO DE TRABAJO : Diurno	PERIODOS ESPECIALES DE TRABAJO : <input type="checkbox"/>	
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
LIDERAZGO	2	SI
ORIENTACIÓN A RESULTADOS	2	SI

Observaciones

Información a revisar por parte de la institución: |14448|GESTIONAR EN EL TIEMPO ESTABLECIDO LAS SOLICITUDES DE TRAMITES, MEDIANTE EL ESTABLECIMIENTO DE SISTMAS Y MECANISMOS DE CONTROL Información a revisar por parte de la institución: |14449|QUE LOS TRAMITES INGRESADOS POR MEDIO DEL CIS, CUENTEN CON TODA LA DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA SU TRÁMITE, MEDIANTE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y CONTROL Información a revisar por parte de la institución: |14450|DISMINUIR EL NÚMERO DE CLIENTES INSATISFECHOS, MEDIANTE EL ESTABLECIMIENTO DE SISTEMAS DE CONTROL DE LA CALIDAD

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: //
 Día/ mes/ año

Fecha Consulta: 12/10/2016
 Día/ mes/ año

Fecha del puesto inicio: 16/11/2012

Fecha del puesto fin: VIGENTE