

A.DATOS GENERALES	
CÓDIGO DEL PUESTO :	16-137-1-CFOB001-0000033-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 :	137 Delegación en Morelos
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	Internas
Explicar la Relación Seleccionada	CON TODAS LAS AREAS DE LA DELEGACIÓN, 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 : ☐	FRECUENCIA : NO APLICA
CAMBIO DE RESIDENCIA : ☐	
HORARIO DE TRABAJO : Diurno	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
TRABAJO EN EQUIPO	2

VISIÓN ESTRATÉGICA	2	SI								
Observaciones Información a revisar por parte de la institución: [14451]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: [14452]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: [14453]DISMINUIR EL NÚMERO DE CLIENTES INSATISFECHOS, MEDIANTE EL ESTABLECIMIENTO DE SISTEMAS DE CONTROL DE LA CALIDAD										
Observaciones Especialista 										
<table style="width:100%; border: none;"> <tr> <td style="width:50%; border-top: 1px solid black; text-align: center; padding-top: 10px;"> Ocupante del Puesto: Nombre y Firma (Toma de conocimiento) </td> <td style="width:50%; border-top: 1px solid black; text-align: center; padding-top: 10px;"> Jefe Inmediato : Nombre y Firma </td> </tr> <tr> <td style="border-top: 1px solid black; text-align: center; padding-top: 10px;"> Especialista : Nombre y Firma </td> <td style="border-top: 1px solid black; text-align: center; padding-top: 10px;"> DGRH o Equivalente : Nombre y Firma </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding-top: 10px;"> Fecha de Aprobación: // Día/ mes/ año </td> <td style="text-align: center; padding-top: 10px;"> Fecha Consulta: 12/10/2016 Día/ mes/ año </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding-top: 10px;"> Fecha del puesto inicio: 16/11/2012 </td> <td style="text-align: center; padding-top: 10px;"> Fecha del puesto fin: VIGENTE </td> </tr> </table>			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
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									