

A.DATOS GENERALES	
CÓDIGO DEL PUESTO :	16-145-1-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 :	DELEGADO FEDERAL
UNIDAD ADMINISTRATIVA :	145 Delegación en Sinaloa
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 AREAS DE LA DELEGACIÓN FEDERAL, ASÍ COMO 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.

V. ASPECTOS RELEVANTES

Explicar brevemente la elección de los aspectos: Actos de autoridad específicos del puesto
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.

Debe declarar situación patrimonial

☐ S

C. PERFIL DEL PUESTO

I. ESCOLARIDAD Y AREAS DE CONOCIMIENTO

NIVEL DE ESTUDIOS : LICENCIATURA O PROFESIONAL

GRADO DE AVANCE : TITULADO

ÁREA GENERAL

CARRERA GENERICA

NO APLICA

NO APLICA

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 :

A veces

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**

NORMATIVIDAD AMBIENTAL

1

SI

ENFOQUE A RESULTADOS

1

SI

INTEGRACIÓN DEL CAPITAL HUMANO	1	SI								
Observaciones 										
Observaciones Especialista 										
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border-top: 1px solid black; padding-top: 20px; vertical-align: top;"> Ocupante del Puesto: Nombre y Firma (Toma de conocimiento) </td> <td style="width: 50%; border-top: 1px solid black; padding-top: 20px; vertical-align: top;"> Jefe Inmediato : Nombre y Firma </td> </tr> <tr> <td style="border-top: 1px solid black; padding-top: 20px; vertical-align: top;"> Especialista : Nombre y Firma </td> <td style="border-top: 1px solid black; padding-top: 20px; vertical-align: top;"> DGRH o Equivalente : Nombre y Firma </td> </tr> <tr> <td style="padding-top: 20px; vertical-align: top;"> Fecha de Aprobación: 16/11/2012 Día/ mes/ año </td> <td style="padding-top: 20px; vertical-align: top;"> Fecha Consulta: 13/10/2016 Día/ mes/ año </td> </tr> <tr> <td style="padding-top: 20px; vertical-align: top;"> Fecha del puesto inicio: 16/11/2012 </td> <td style="padding-top: 20px; vertical-align: top;"> 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: 16/11/2012 Día/ mes/ año	Fecha Consulta: 13/10/2016 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: 16/11/2012 Día/ mes/ año	Fecha Consulta: 13/10/2016 Día/ mes/ año									
Fecha del puesto inicio: 16/11/2012	Fecha del puesto fin: VIGENTE									