

A.DATOS GENERALES	
CÓDIGO DEL PUESTO :	16-146-1-CF21899-0000057-E-C-K
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 : Informática	
NOMBRAMIENTO :	CONFIANZA
TIPO DE FUNCIONES :	ADMINISTRATIVA
PUESTO DEL SUPERIOR JERÁRQUICO : JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONTACTO CIUDADANO	
UNIDAD ADMINISTRATIVA :	146 Delegación en Sonora
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 ASESORIA A TRAVÉS DE LOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS QUE OTORGAN SERVICIOS DE LA DELEGACIÓN
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 DISTRIBUCIÓN 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	TIENE RELACION CON TODAS LAS UR 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:	Retos y complejidad en el desempeño del puesto QUE EL PERSONAL TECNICO CUENTE CON LAS HERRAMIENTAS ESTADISTICAS PARA EL ARCHIVO Y CONTROL DE EXPEDIENTES QUE MANEJA LA DGIRA EN EL PROCESO DEL PEIA.
Debe declarar situación patrimonial	<input type="text" value="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 AGROPECUARIAS	AGRONOMIA
CIENCIAS AGROPECUARIAS	BIOLOGIA
CIENCIAS AGROPECUARIAS	ECOLOGIA
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	ADMINISTRACION
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRACION PUBLICA
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	COMUNICACION
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	DERECHO
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	GEOGRAFIA
INGENIERIA Y TECNOLOGIA	ADMINISTRACION
INGENIERIA Y TECNOLOGIA	INGENIERIA
INGENIERIA Y TECNOLOGIA	SISTEMAS Y CALIDAD
II. EXPERIENCIA LABORAL	
MINIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA <input style="width: 50px;" type="text" value="1 año"/>	
AREA DE EXPERIENCIA	ÁREA GENERAL
CIENCIAS DE LA VIDA	BIOLOGIA VEGETAL (BOTANICA)

CIENCIAS AGRARIAS
CIENCIAS AGRARIAS
CIENCIAS TECNOLOGICAS
CIENCIAS DE LA VIDA

PECES Y FAUNA SILVESTRE
CIENCIA FORESTAL
INGENIERIA Y TECNOLOGIA DEL MEDIO AMBIENTE
BIOLOGIA ANIMAL (ZOOLOGIA)

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
ANÁLISIS DEL DESARROLLO SUSTENTABLE	1	SI
ENFOQUE A RESULTADOS	1	SI
INTEGRACIÓN DEL CAPITAL HUMANO	1	SI

Observaciones

Perfil autorizado por el CTP en su décima tercera sesión ordinaria del 1 de julio de 2013

Observaciones Especialista

<hr/>		<hr/>	
Ocupante del Puesto: Nombre y Firma (Toma de conocimiento)		Jefe Inmediato : Nombre y Firma	
<hr/>		<hr/>	
Especialista : Nombre y Firma		DGRH o Equivalente : Nombre y Firma	
Fecha de Aprobación:	01/07/2013	Fecha Consulta:	13/10/2016
	Día/ mes/ año		Día/ mes/ año
Fecha del puesto inicio:	16/11/2012	Fecha del puesto fin:	VIGENTE