



<b>A.DATOS GENERALES</b>	
CÓDIGO DEL PUESTO : <b>16-146-1-CF21899-0000057-E-C-K</b>	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO : ENLACE DE CONTACTO CIUDADANO	
CARACTERÍSTICA OCUPACIONAL De carrera	
<b>B.DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
<b>I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>	
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
<b>II OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:</b>	
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	
<b>III. FUNCIONES</b>	
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 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**

<b>Tipo de Relación</b>	Ambas
<b>Explicar la Relación Seleccionada</b>	TIENE RELACION CON TODAS LAS UR DE LA SEMARNAT
<b>Características de la Información</b>	La información que se maneja repercute hacia el interior del área de adscripción.

**V. ASPECTOS RELEVANTES**

<b>Explicar brevemente la elección de los aspectos:</b>	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

N

**C. PERFIL DEL PUESTO**

**I. ESCOLARIDAD Y ÁREAS 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

1 año

ÁREA DE EXPERIENCIA	ÁREA GENERAL
CIENCIAS DE LA VIDA	BIOLOGIA VEGETAL (BOTANICA)



CIENCIAS AGRARIAS	PECES Y FAUNA SILVESTRE
CIENCIAS AGRARIAS	CIENCIA FORESTAL
CIENCIAS TECNOLOGICAS	INGENIERIA Y TECNOLOGIA DEL MEDIO AMBIENTE
CIENCIAS DE LA VIDA	BIOLOGIA ANIMAL (ZOOLOGIA)

**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 LESIÓN

**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**



**DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS DE LA APF**  
**UNIDAD DE POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN Y REMUNERACIONES**  
**DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL**

---

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: 01/07/2013  
Día/ mes/ año

Fecha Consulta: 13/10/2016  
Día/ mes/ año

Fecha del puesto inicio: 16/11/2012

Fecha del puesto fin: VIGENTE