

A.DATOS GENERALES	
CÓDIGO DEL PUESTO :	16-124-1-M1C014P-0000054-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 PLANEACIÓN Y FOMENTO SECTORIAL
UNIDAD ADMINISTRATIVA :	124 Delegación Federal en el Estado de Campeche
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	COMPUTACION E INFORMATICA
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
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	CONTADURIA
EDUCACION Y HUMANIDADES	COMPUTACION E INFORMATICA
INGENIERIA Y TECNOLOGIA	ADMINISTRACION
INGENIERIA Y TECNOLOGIA	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 : <input checked="" type="checkbox"/> NO APLICA	CAMBIO DE RESIDENCIA : <input type="checkbox"/>
HORARIO DE TRABAJO : <input checked="" type="checkbox"/> 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
NEGOCIACIÓN	2	SI
ORIENTACIÓN A RESULTADOS	2	SI
TRABAJO EN EQUIPO	2	SI
Observaciones		
SIN OBSERVACIONES Información a revisar por parte de la institución: 14442 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: 14443 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: 14444 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: 24/11/2017 Día/ mes/ año	
Fecha del puesto inicio: 18/10/2016	Fecha del puesto fin: VIGENTE	