

A.DATOS GENERALES	
CÓDIGO DEL PUESTO :	16-126-1-E1C008P-0000058-E-C-F
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 : Prestación de servicios	
NOMBRAMIENTO :	CONFIANZA
TIPO DE FUNCIONES :	ADMINISTRATIVA
PUESTO DEL SUPERIOR JERÁRQUICO :	DELEGADO FEDERAL
UNIDAD ADMINISTRATIVA :	126 Delegación Federal en el Estado de Colima
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.

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, PARA ATENCIÓN, ASESORIA Y GESTIÓN DE TRÁMITES	
Características de la Información	La información que se maneja repercute hacia el interior de la dependencia.	
V. ASPECTOS RELEVANTES		
Explicar brevemente la elección de los aspectos:	Actos de autoridad específicos del puesto GESTIONAR EN EL TIEMPO ESTABLECIDO LAS SOLICITUDES DE TRAMITES, MEDIANTE EL ESTABLECIMIENTO DE SISTMAS Y MECANISMOS DE CONTROL	
Debe declarar situación patrimonial	N	
C. PERFIL DEL PUESTO		
I. ESCOLARIDAD Y AREAS DE CONOCIMIENTO		
NIVEL DE ESTUDIOS : LICENCIATURA O PROFESIONAL GRADO DE AVANCE : <u>TERMINADO O PASANTE</u>		
ÁREA GENERAL	CARRERA GENERICA	
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS	CONTADURIA	
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	ADMINISTRACION	
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRACION PUBLICA	
EDUCACION Y HUMANIDADES	COMPUTACION E INFORMATICA	
II. EXPERIENCIA LABORAL		
	MINIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA	1 año
AREA DE EXPERIENCIA	ÁREA GENERAL	
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
ENFOQUE A RESULTADOS	1	SI
INTEGRACIÓN DEL CAPITAL HUMANO	1	SI

NORMATIVIDAD AMBIENTAL	1	SI								
Observaciones Información a revisar por parte de la institución: [58130]GESTIONAR EN EL TIEMPO ESTABLECIDO LAS SOLICITUDES DE TRAMITES, MEDIANTE EL ESTABLECIMIENTO DE SISTMAS Y MECANISMOS DE CONTROL										
Observaciones Especialista 										
<table style="width:100%; border: none;"> <tr> <td style="width:50%; border-top: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black; text-align: center; padding: 10px 0;"> Ocupante del Puesto: Nombre y Firma (Toma de conocimiento) </td> <td style="width:50%; border-top: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black; text-align: center; padding: 10px 0;"> Jefe Inmediato : Nombre y Firma </td> </tr> <tr> <td style="border-top: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black; text-align: center; padding: 10px 0;"> Especialista : Nombre y Firma </td> <td style="border-top: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black; text-align: center; padding: 10px 0;"> DGRH o Equivalente : Nombre y Firma </td> </tr> <tr> <td style="padding: 10px 0;"> Fecha de Aprobación: // Día/ mes/ año </td> <td style="padding: 10px 0;"> Fecha Consulta: 24/11/2017 Día/ mes/ año </td> </tr> <tr> <td style="padding: 10px 0;"> Fecha del puesto inicio: 18/10/2016 </td> <td style="padding: 10px 0;"> 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: 24/11/2017 Día/ mes/ año	Fecha del puesto inicio: 18/10/2016	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: 24/11/2017 Día/ mes/ año									
Fecha del puesto inicio: 18/10/2016	Fecha del puesto fin: VIGENTE									