

A.DATOS GENERALES	
CÓDIGO DEL PUESTO :	16-137-1-M1C014P-0000049-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 :	SUSTANTIVA
PUESTO DEL SUPERIOR JERÁRQUICO :	DELEGADO FEDERAL
UNIDAD ADMINISTRATIVA :	137 Delegación Federal en el Estado de Morelos
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	Internas
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.

V. ASPECTOS RELEVANTES

Explicar brevemente la elección de los aspectos:	Trabajo técnico calificado GARANTIZAR QUE TODOS LOS TRAMITES QUE INGRESEN CUENTEN CON LA DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN NECESARIA.
Debe declarar situación patrimonial	<input type="checkbox"/>

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 SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	ADMINISTRACION
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	COMPUTACION E INFORMATICA
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRACION PUBLICA
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS	CONTADURIA

II. EXPERIENCIA LABORAL

MINIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA

AREA DE EXPERIENCIA	ÁREA GENERAL
CIENCIA POLITICA	ADMINISTRACION PUBLICA

III. REQUERIMIENTOS O CONDICIONES ESPECÍFICAS

DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR : <input type="checkbox"/>	FRECUENCIA : <input type="text" value="NO APLICA"/>	CAMBIO DE RESIDENCIA : <input type="checkbox"/>
HORARIO DE TRABAJO : <input type="text" value="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
ORIENTACIÓN A RESULTADOS	2	SI
TRABAJO EN EQUIPO	2	SI
VISIÓN ESTRATÉGICA	2	SI
Observaciones DISMINUIR EL NUMERO DE CLIENTES INSATISFECHOS, MEDIANTE EL ESTABLECIMIENTO DE SISTEMAS DE CONTROL DE LA CALIDAD		
Observaciones Especialista DISMINUIR EL NUMERO DE CLIENTES INSATISFECHOS, MEDIANTE EL ESTABLECIMIENTO DE SISTEMAS DE CONTROL DE LA CALIDAD		
<div> <div> Ocupante del Puesto: Nombre y Firma (Toma de conocimiento) </div> <div> Jefe Inmediato : Nombre y Firma </div> </div> <div> <div> Especialista : Nombre y Firma </div> <div> DGRH o Equivalente : Nombre y Firma </div> </div> <div> <div> Fecha de Aprobación: 03/02/2017 Día/ mes/ año </div> <div> Fecha Consulta: 27/11/2017 Día/ mes/ año </div> </div> <div> <div> Fecha del puesto inicio: 18/10/2016 </div> <div> Fecha del puesto fin: VIGENTE </div> </div>		