



<b>A.DATOS GENERALES</b>	
CÓDIGO DEL PUESTO : <b>16-137-1-M1C014P-0000049-E-C-F</b>	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO : JEFATURA DE DEPARTAMENTO 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 :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	
<b>II OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:</b> 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.	
<b>III. FUNCIONES</b>	
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 ASESORÍA 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 SECRETARIA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.



**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**

- |    |   |
|----|---|
| 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>	Internas
<b>Explicar la Relación Seleccionada</b>	CON TODAS LAS AREAS DE LA DELEGACION, PARA TURNAR TRAMITES Y GESTIÓN PARA LAS ASERVIOS TÉCNICA ESPECIALIZADA QUE REQUIERAN LOS PROMOVENTES. PROMOVENTES, PARA ATENCIÓN, ASERVIOS Y GESTIÓN DE TRAMITES
<b>Características de la Información</b>	La información que se maneja no repercute en el interior del área de adscripción ni en el exterior de la dependencia.

**V. ASPECTOS RELEVANTES**

<b>Explicar brevemente la elección de los aspectos:</b>	Trabajo técnico calificado
	GARANTIZAR QUE TODOS LOS TRAMITES QUE INGRESEN CUENTEN CON LA DOCUMENTACION E INFORMACIÓN NECESARIA.

Debe declarar situación patrimonial

**C. PERFIL DEL PUESTO**

<b>I. ESCOLARIDAD Y ÁREAS DE CONOCIMIENTO</b>	
NIVEL DE ESTUDIOS : LICENCIATURA O PROFESIONAL	
GRADO DE AVANCE :	<input type="text"/> 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
<b>II. EXPERIENCIA LABORAL</b>	MINIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA <input type="text"/> 3 años
AREA DE EXPERIENCIA	ÁREA GENERAL
CIENCIA POLITICA	ADMINISTRACION PUBLICA

<b>III. REQUERIMIENTOS O CONDICIONES ESPECÍFICAS</b>	
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR :	<input type="checkbox"/>
HORARIO DE TRABAJO :	<input type="text"/> Diurno
CONDICIONES ESPECIALES DE TRABAJO : AMBIENTALES, TEMPERATURA, RUIDO, ESPACIO :	<input type="text"/>
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	<input type="text"/>



**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**

**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 NÚMERO DE CLIENTES INSATISFECHOS, MEDIANTE EL ESTABLECIMIENTO DE SISTEMAS DE CONTROL DE LA CALIDAD

**Observaciones Especialista**

DISMINUIR EL NÚMERO DE CLIENTES INSATISFECHOS, MEDIANTE EL ESTABLECIMIENTO DE SISTEMAS DE CONTROL DE LA CALIDAD

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: 03/02/2017

Fecha Consulta: 27/11/2017

Día/ mes/ año

Día/ mes/ año

Fecha del puesto inicio: 18/10/2016

Fecha del puesto fin: VIGENTE