

| A.DATOS GENERALES                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CÓDIGO DEL PUESTO :                    | <b>16-146-1-M1C014P-0000070-E-C-D</b>                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 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 :                        | Apoyo técnico                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| NOMBRAMIENTO :                         | CONFIANZA                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| TIPO DE FUNCIONES :                    | SUSTANTIVA                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| PUESTO DEL SUPERIOR JERÁRQUICO :       | DELEGADO FEDERAL                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA :                | 146 Delegación Federal en el Estado de Sonora                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <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. |
| 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.                                                                                                   |

|                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>9</b>                                                                                              | ANALIZAR, DISCUTIR Y DETECTAR ÁREAS DE OPORTUNIDAD ASÍ COMO ESTABLECER ACCIONES DE MEJORA QUE APOYEN LA CALIDAD EN EL SERVICIO.                                                                                             |
| <b>10</b>                                                                                             | 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.                 |
| <b>IV. RELACIONES INTERNAS Y/O EXTERNAS</b>                                                           |                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Tipo de Relación</b>                                                                               | Ambas                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Explicar la Relación Seleccionada</b>                                                              | 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                          |
| <b>Características de la Información</b>                                                              | La información que se maneja repercute hacia el interior del área de adscripción.                                                                                                                                           |
| <b>V. ASPECTOS RELEVANTES</b>                                                                         |                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Explicar brevemente la elección de los aspectos:</b>                                               | <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Trabajo técnico calificado</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">ASESORAR A LOS USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS QUE OTORGA LA DELEGACION FEDERAL</div> |
| <b>Debe declarar situación patrimonial</b>                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                    |
| <b>C. PERFIL DEL PUESTO</b>                                                                           |                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>I. ESCOLARIDAD Y AREAS DE CONOCIMIENTO</b>                                                         |                                                                                                                                                                                                                             |
| NIVEL DE ESTUDIOS : LICENCIATURA O PROFESIONAL<br>GRADO DE AVANCE : TITULADO                          |                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>ÁREA GENERAL</b>                                                                                   | <b>CARRERA GENERICA</b>                                                                                                                                                                                                     |
| INGENIERIA Y TECNOLOGIA                                                                               | ADMINISTRACION                                                                                                                                                                                                              |
| INGENIERIA Y TECNOLOGIA                                                                               | COMPUTACION E INFORMATICA                                                                                                                                                                                                   |
| EDUCACION Y HUMANIDADES                                                                               | COMPUTACION E INFORMATICA                                                                                                                                                                                                   |
| CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS                                                                   | CONTADURIA                                                                                                                                                                                                                  |
| CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS                                                                   | CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRACION PUBLICA                                                                                                                                                                                 |
| CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS                                                                   | ADMINISTRACION                                                                                                                                                                                                              |
| CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS                                                                   | COMPUTACION E INFORMATICA                                                                                                                                                                                                   |
| CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS                                                                          | COMPUTACION E INFORMATICA                                                                                                                                                                                                   |
| CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS                                                                          | CONTADURIA                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>II. EXPERIENCIA LABORAL</b>                                                                        |                                                                                                                                                                                                                             |
| MINIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA <span style="border: 1px solid black; padding: 2px 10px;">3 años</span> |                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>AREA DE EXPERIENCIA</b>                                                                            | <b>ÁREA GENERAL</b>                                                                                                                                                                                                         |
| CIENCIA POLITICA                                                                                      | ADMINISTRACION PUBLICA                                                                                                                                                                                                      |

### III. REQUERIMIENTOS O CONDICIONES ESPECÍFICAS

DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR : ☒

FRECUENCIA :

CAMBIO DE RESIDENCIA : ☐

HORARIO DE TRABAJO :

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<br>Y CALIDAD |
|-------------------------------------|------------------|----------------------------------------|
| ORIENTACIÓN A RESULTADOS            | 2                | SI                                     |
| TRABAJO EN EQUIPO                   | 2                | SI                                     |
| ANÁLISIS DEL DESARROLLO SUSTENTABLE | 1                | SI                                     |

#### Observaciones

NINGUNA

#### Observaciones Especialista

NINGUNA

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  
Día/ mes/ año

Fecha Consulta: 27/11/2017  
Día/ mes/ año

Fecha del puesto inicio: 18/10/2016

Fecha del puesto fin: VIGENTE