



| A.DATOS GENERALES | |
|---|--|
| CÓDIGO DEL PUESTO : 16-151-1-M1C014P-0000057-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 :DELEGADO FEDERAL | |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA : 151 Delegación Federal en el Estado de Yucatán | |
| 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 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. |



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 ÁREAS DE LA DELEGACIÓN, PARA TURNAR TRAMITES Y GESTIONAR LA ASESORÍA TÉCNICA ESPECIALIZADA QUE REQUIERAN LOS PROMOVENTES. PROMOVENTES, PARA ATENCIÓN, ASESORÍA 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

Actos de autoridad específicos del puesto

Explicar brevemente la elección de los aspectos: GESTIONAR EN EL TIEMPO ESTABLECIDO LAS SOLICITUDES DE TRAMITES, MEDIANTE EL ESTABLECIMIENTO DE SISTMAS Y MECANISMOS DE CONTROL

Debe declarar situación patrimonial

S

C. PERFIL DEL PUESTO

I. ESCOLARIDAD Y ÁREAS DE CONOCIMIENTO

NIVEL DE ESTUDIOS : LICENCIATURA O PROFESIONAL

GRADO DE AVANCE : TITULADO

| | |
|-------------------------------------|---|
| ÁREA GENERAL | CARRERA GENERICA |
| INGENIERIA Y TECNOLOGIA | ADMINISTRACION |
| INGENIERIA Y TECNOLOGIA | ARQUITECTURA |
| INGENIERIA Y TECNOLOGIA | COMPUTACION E INFORMATICA |
| EDUCACION Y HUMANIDADES | ARQUITECTURA |
| EDUCACION Y HUMANIDADES | COMPUTACION E INFORMATICA |
| CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS | CONTADURIA |
| CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS | COMPUTACION E INFORMATICA |
| CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS | CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRACION PUBLICA |
| CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS | ADMINISTRACION |
| CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS | ARQUITECTURA |
| CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS | CONTADURIA |
| CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS | COMPUTACION E INFORMATICA |

II. EXPERIENCIA LABORAL

MINIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA

3 años

| | |
|---------------------|--------------|
| AREA DE EXPERIENCIA | ÁREA GENERAL |
|---------------------|--------------|



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

CIENCIA POLITICA

ADMINISTRACION PUBLICA

III. REQUERIMIENTOS O CONDICIONES ESPECÍFICASDISPONIBILIDAD 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 LESIÓN**CAPACIDADES PROFESIONALES**
(**Habilidades, Conocimientos, Aptitudes y/o Actitudes**)**CAPACIDAD****NIVEL DE DOMINIO****DESARROLLO ADMINISTRATIVO
Y CALIDAD**

ENFOQUE A RESULTADOS

2

SI

INTEGRACIÓN DEL CAPITAL HUMANO

2

SI

NORMATIVIDAD AMBIENTAL

1

SI

Observaciones**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: //

Fecha Consulta: 27/11/2017

Dia/ mes/ año

Dia/ mes/ año

Fecha del puesto inicio: 18/10/2016

Fecha del puesto fin: VIGENTE