

A.DATOS GENERALES	
CÓDIGO DEL PUESTO :	16-700-1-M1C017P-0000101-E-C-F
DENOMINACIÓN DEL PUESTO :	SUBDIRECCIÓN 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 :	DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE CONTACTO CIUDADANO
UNIDAD ADMINISTRATIVA :	700 Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental
II OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:	DAR TRANSPARENCIA A LA GESTIÓN PÚBLICA SOBRE LOS SERVICIOS Y TRÁMITES QUE DEMANDAN LOS USUARIOS EXTERNOS MEDIANTE UNA MAYOR PARTICIPACIÓN DE LA SOCIEDAD Y EL ESTABLECIMIENTO DE ESTANDARES DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA SUBSECRETARÍA Y LAS DIRECCIONES GENERALES, Y QUE REDUNDE EN BENEFICIO DE LOS USUARIOS.
III. FUNCIONES	
1	PARTICIPAR DE ACUERDO AL ÁMBITO DE COMPETENCIA, EN LA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL SUBSECTOR.
2	SUPERVISAR EL ESQUEMA DE OPERACIÓN DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS DE LA SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN AMBIENTAL DE LA SEMARNAT, PARA VERIFICAR QUE SU FUNCIONAMIENTO SE APEGA A LA NORMATIVIDAD ESTABLECIDA EN LA MATERIA
3	ATENDER Y LLEVAR EL SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS QUE PRESENTEN LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA SUBSECRETARÍA, PARA LLEVAR A CABO ACCIONES DE MEJORA CONTINUA.
4	REALIZAR ACCIONES DE MEJORA CONTINUA PARA BRINDAR CON MAYOR EFICIENCIA LA ATENCIÓN AL USUARIO, PARA AGILIZAR Y HACER MÁS EXPEDITO LOS TRÁMITES.
5	ATENDER A LOS USUARIOS DE MANERA PERSONAL Y/O VÍA TELEFÓNICA, SEGÚN LO REQUIERAN, CON EL PROPÓSITO DE MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE SE PRESTA.
6	REALIZAR CAMPAÑAS DE INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DEL CIS, A FIN DE INCREMENTAR LA CULTURA DE LA INFORMACIÓN Y FORTALECER LA IMAGEN Y SERVICIOS QUE PRESTA EL CIS.
7	CONTAR CON LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS Y DE SERVICIOS AL PÚBLICO Y LLEVAR A CABO SU DIFUSIÓN PARA QUE SIRVAN DE GUÍA A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA SUBSECRETARÍA Y SUS DIRECCIONES GENERALES.
8	ESTABLECER LOS MECANISMOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DIARIA Y SISTEMÁTICA DEL SERVICIO.

9	ELABORAR ESTADÍSTICAS DIRIGIDAS A LOS MANDOS SUPERIORES PARA LA TOMA DE DECISIONES.	
10	LLEVAR A CABO ACCIONE DE MEJORA CONTINUA Y DE CALIDAD EN LOS PROCESOS DE CONTROL Y ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES.	
IV. RELACIONES INTERNAS Y/O EXTERNAS		
Tipo de Relación	Internas	
Explicar la Relación Seleccionada	1	
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:	Actos de autoridad específicos del puesto POYAR LAS FUNCIONES SUSTANTIVAS DE LAS DGS Y LA OFNA. DEL SUBSECRETARIO MEDIANTE LA ADMINISTRACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RECURSOS DEL PRESUPUESTO	
Debe declarar situación patrimonial	<input type="checkbox"/> S <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	COMUNICACION	
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	MERCADOTECNIA Y COMERCIO	
EDUCACION Y HUMANIDADES	MERCADOTECNIA Y COMERCIO	
II. EXPERIENCIA LABORAL		
MINIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA	3 años	
AREA DE EXPERIENCIA	ÁREA GENERAL	
SOCIOLOGIA	COMUNICACIONES SOCIALES	
III. REQUERIMIENTOS O CONDICIONES ESPECÍFICAS		
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR : <input checked="" type="checkbox"/>	FRECUENCIA : <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/>	CAMBIO DE RESIDENCIA : <input type="checkbox"/>
HORARIO DE TRABAJO : <input type="checkbox"/> Diurno <input type="checkbox"/>	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

ENFOQUE A RESULTADOS	2	SI
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	2	SI
MANEJO DE RECURSOS NATURALES Y PLANEACIÓN 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: 31/07/2012
Día/ mes/ año

Fecha Consulta: 28/11/2017
Día/ mes/ año

Fecha del puesto inicio: 18/10/2016

Fecha del puesto fin: VIGENTE