

A.DATOS GENERALES	
CÓDIGO DEL PUESTO :	16-714-1-M1C014P-0000182-E-C-D
DENOMINACIÓN DEL PUESTO :	JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN DE CONTACTO CIUDADANO ZOFEMATAC
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 :	SUBDIRECTOR DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN DE TRAMITES
UNIDAD ADMINISTRATIVA :	714 Dirección General de Zona Federal Marítimo Terrestre y Ambientes Costeros
II OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:	BRINDAR UNA ATENCIÓN DE CALIDAD A LAS Y LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA DIRECCIÓN GENERAL DE ZONA FEDERAL MARÍTIMO TERRESTRE Y AMBIENTES COSTEROS MEDIANTE ACCIONES QUE PERMITAN TRANSFORMAR LA CULTURA DEL SERVICIO, CON EL FIN DE MEJORAR CONTINUAMENTE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN.
III. FUNCIONES	
1	BRINDAR INFORMACIÓN, ASESORÍA Y ORIENTACIÓN SOBRE EL ESTADO, REQUISITOS Y CUESTIONES GENERALES DE LOS TRÁMITES.
2	COORDINAR CON LAS ÁREAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ZONA FEDERAL MARÍTIMO TERRESTRE Y AMBIENTES COSTEROS QUE SE PROPORCIONE LA ORIENTACIÓN DE CARÁCTER JURÍDICO O TÉCNICO.
3	REALIZAR ANÁLISIS Y RECOMENDACIONES PARA LA MEJOR OPERACIÓN DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS (CIS) Y PROPONER ESTÁNDARES DE SERVICIO.
4	DAR ATENCIÓN INMEDIATA A LAS Y LOS USUARIOS MOLESTOS Y PROPORCIONAR LA ASESORÍA CORRESPONDIENTE PARA LA PRONTA ATENCIÓN DE SU TRÁMITE.
5	VERIFICAR QUE SE ATIENDAN LAS QUEJAS O SUGERENCIAS RECURRENTES DE LAS Y LOS USUARIOS RELATIVAS AL SERVICIO.
6	PROPONER E IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA, DE CONFORMIDAD CON LAS QUEJAS O SUGERENCIAS DE SERVICIO QUE LAS Y LOS USUARIOS PRESENTEN.
7	BRINDAR LA ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y ELECTRÓNICA A LAS Y LOS USUARIOS, RESPECTO DE TRÁMITES Y DEL ESTATUS EN SU CASO.
8	UTILIZAR, REGISTRAR Y VERIFICAR CORRECTAMENTE EN EL SISTEMA DE REGISTRO Y ATENCIÓN A LAS Y LOS PROMOVENTES (SIRAP), EL TRÁMITE O SERVICIO QUE SE PROPORCIONA A LAS Y LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ZONA FEDERAL MARÍTIMO TERRESTRE Y AMBIENTES COSTEROS, A TRAVÉS DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS (CIS).

9	ORGANIZAR AL PERSONAL A SU CARGO DE ACUERDO A LA CARGA DE TRABAJO Y TOMAR LAS MEDIDAS OPORTUNAS PARA LA AGILIZACIÓN DEL SERVICIO CON PRIORIDAD EN LA ATENCIÓN A LA O EL USUARIO QUE ACUDE AL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS (CIS).
10	ELABORAR REPORTES DE CONTROL Y SEGUIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DIARIA Y SISTEMÁTICA DEL SERVICIO.
IV. RELACIONES INTERNAS Y/O EXTERNAS	
Tipo de Relación	Ambas
Explicar la Relación Seleccionada	TIENE RELACION CON TODAS LAS UR DE LA SEMARNAT
Características de la Información	La información que se maneja repercute hacia el interior del área de adscripción.
V. ASPECTOS RELEVANTES	
Explicar brevemente la elección de los aspectos:	Actos de autoridad específicos del puesto CERTEZA JURIDICA EN LA OCUPACION D ELA ZONA FEDERAL MARITIMO TERRESTRE, PARA SU DESARROLLO SUSTENTABLE Y LA PROMOCIÓN DE INVERSIONES
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	ADMINISTRACION
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRACION PUBLICA
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	DERECHO
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	ECONOMIA
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	RELACIONES INTERNACIONALES
EDUCACION Y HUMANIDADES	RELACIONES INTERNACIONALES
INGENIERIA Y TECNOLOGIA	ADMINISTRACION
II. EXPERIENCIA LABORAL	
MINIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA <input type="text" value="2 años"/>	
AREA DE EXPERIENCIA	ÁREA GENERAL
CIENCIAS ECONOMICAS	ORGANIZACION INDUSTRIAL Y POLITICAS GUBERNAMENTALES
CIENCIAS JURIDICAS Y DERECHO	DERECHO Y LEGISLACION NACIONALES
CIENCIA POLITICA	ADMINISTRACION PUBLICA
CIENCIA POLITICA	RELACIONES INTERNACIONALES
CIENCIA POLITICA	CIENCIAS POLITICAS

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 Y CALIDAD
ENFOQUE A RESULTADOS	1	SI
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	1	SI
INTEGRACIÓN DEL CAPITAL HUMANO	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: 29/11/2017
Día/ mes/ año

Fecha del puesto inicio: 18/10/2016

Fecha del puesto fin: VIGENTE