

| A.DATOS GENERALES                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CÓDIGO DEL PUESTO :                    | <b>16-122-1-M1C014P-0000063-E-C-F</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 :                        | Prestación de servicios                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| NOMBRAMIENTO :                         | CONFIANZA                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| TIPO DE FUNCIONES :                    | ADMINISTRATIVA                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ACTA ENTREGA-RECEPCIÓN :               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| PUESTO DEL SUPERIOR JERÁRQUICO :       | SUBDELEGADO DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN AMBIENTAL Y RECURSOS NATURALES                                                                                                                                                                                                                            |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA :                | 122 Delegación Federal en el Estado de Baja California                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>II OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:</b> | QUE SE BRINDE UN SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN, RECEPCIÓN, ASESORÍA Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS A LOS PROMOVENTES A TRAVÉS DE LA REVISIÓN Y ORIENTACIÓN SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS Y DE LA CANALIZACIÓN TRANSPARENTE Y OPORTUNA DE SOLICITUDES PARA LA DICTAMINACIÓN TÉCNICA CORRESPONDIENTE. |
| III. FUNCIONES                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 1                                      | PROPORCIONAR A LOS USUARIOS LA ATENCIÓN SOBRE EL USO, CONSULTA Y REALIZACIÓN DE TRÁMITES EN LA GESTIÓN AMBIENTAL Y DE RECURSOS NATURALES DE LA DELEGACIÓN, ASÍ COMO CONTACTAR LA ASESORÍA DEL PERSONAL ESPECIALIZADO A LOS INTERESADOS QUE ASÍ LO REQUIERAN.                                        |
| 2                                      | 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.                                                                                                    |
| 3                                      | SUPERVISAR QUE LAS SOLICITUDES PRESENTADAS POR LOS PROMOVENTES CUMPLAN CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LOS PROCEDIMIENTOS PARA SU TRÁMITE.                                                                                                                                                       |
| 4                                      | REGISTRA Y CONTROLAR LOS TRÁMITES, PROPORCIONAR SU STATUS Y NOTIFICAR LOS RESOLUTIVOS Y OFICIOS DE APERCIBIMIENTO A LOS PROMOVENTES.                                                                                                                                                                |
| 5                                      | DISEÑAR , ACTUALIZAR Y SUPERVISAR EL USO DE LA LISTA DE VERIFICACIÓN PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN QUE PRESENTEN LOS PROMOVENTES.                                                                                                                                                               |
| 6                                      | SUPERVISAR LA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS A LOS USUARIOS PARA ELABORAR ESTADÍSTICAS Y REALIZAR LAS MEDIDAS CORRECTIVAS                                                                                                                                |
| 7                                      | REALIZAR LA APERTURA DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS Y PROCESAR LA INFORMACIÓN EXISTENTE, EN COORDINACIÓN CON LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE TRANSPARENCIA, REVISANDO TODOS LOS ESQUEMAS DE OPERACIÓN DE LA EVALUACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO Y LLEVAR SU REGISTRO Y CONTROL.                        |
| 8                                      | ANALIZAR , DETECTAR Y PROPONER ÁREAS DE OPORTUNIDAD, ASÍ COMO ESTABLECER ACCIONES DE MEJORA QUE APOYEN LA CALIDAD EN EL SERVICIO.                                                                                                                                                                   |

9

DISEÑAR MATERIALES DE APOYO PARA REALIZAR CAMPAÑAS DE INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DEL CIS, A FIN 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 LAS AREAS DE LA DELEGACION FEDERAL, ASI COMO CON LAS DIRECCIONES GENERALES DE LA OFICIALÍA MAYOR 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  
CON LAS AREAS DE LA DELEGACIÓN FEDERAL, ASI COMO CON LAS DIRECCIONES GENERALES DE LA OFICIALÍA MAYOR DE LA SEMARNAT.

**Debe declarar situación patrimonial**

**C. PERFIL DEL PUESTO**

**I. ESCOLARIDAD Y AREAS DE CONOCIMIENTO**

NIVEL DE ESTUDIOS : LICENCIATURA O PROFESIONAL  
GRADO DE AVANCE : TITULADO

**ÁREA GENERAL**

CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS

CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS

CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS

CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS

CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS

CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS

CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS

EDUCACION Y HUMANIDADES

INGENIERIA Y TECNOLOGIA

INGENIERIA Y TECNOLOGIA

INGENIERIA Y TECNOLOGIA

**CARRERA GENERICA**

COMPUTACION E INFORMATICA

CONTADURIA

ADMINISTRACION

CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRACION PUBLICA

COMPUTACION E INFORMATICA

CONTADURIA

FINANZAS

COMPUTACION E INFORMATICA

ADMINISTRACION

COMPUTACION E INFORMATICA

FINANZAS

**II. EXPERIENCIA LABORAL**

MINIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA

2 años

**AREA DE EXPERIENCIA**

CIENCIAS ECONOMICAS

CIENCIA POLITICA

**ÁREA GENERAL**

APOYO EJECUTIVO Y/O ADMINISTRATIVO

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 Y CALIDAD |
|---------------------------------------------------|------------------|-------------------------------------|
| SOLUCIÓN DE CONFLICTOS A TRAVÉS DE LA NEGOCIACIÓN | 1                | SI                                  |
| ENFOQUE A RESULTADOS                              | 1                | SI                                  |
| INTEGRACIÓN DEL CAPITAL HUMANO                    | 1                | SI                                  |

#### Observaciones

Actualización Realizada de acuerdo al Acta Del Comité Técnico de Profesionalización de fecha 21 de abril del 2016, en la cual se autoriza la actualización de las Capacidades Profesionales de los puestos vigentes en la SEMARNAT a partir del 19 de mayo del 2016.

#### 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: 18/10/2016  
Día/ mes/ año

Fecha Consulta: 07/07/2020  
Día/ mes/ año

Fecha del puesto inicio: 17/07/2019

Fecha del puesto fin: VIGENTE