

| A.DATOS GENERALES                      |  |
|--|--|
| CÓDIGO DEL PUESTO :                    | <b>16-132-1-E1C007P-0000075-E-C-F</b>  |
| DENOMINACIÓN DEL PUESTO :              | ENLACE DE ADMINISTRACIÓN Y 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 :                | 132 Delegación Federal en el Estado de Guerrero  |
| <b>II OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:</b> | SUPERVISAR LA ATENCIÓN Y ASESORAR A LOS USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS QUE OTORGA LA DELEGACIÓN 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.   |

|    |   |
|----|---|
| 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**

|  |  |
|--|--|
| <b>Tipo de Relación</b>                  | Ambas  |
| <b>Explicar la Relación Seleccionada</b> | EL PUESTO A DESEMPEÑAR ES DE REVISION Y RECEPCION DE DOCUMENTACION DE DIFERENTES INSTANCIAS DE GOBIERNO (DEPENDENCIAS, ORGANOS O ENTIDADES) Y USUARIOS, RELACIONADOS CON EL MEDIO AMBIENTE |
| <b>Características de la Información</b> | La información que se maneja afecta a otras dependencias / órganos desconcentrados / entidades paraestatal.  |

**V. ASPECTOS RELEVANTES**

|   |   |
|---|---|
| <b>Explicar brevemente la elección de los aspectos:</b> | Actos de autoridad específicos del puesto<br>GESTIONAR EN EL TIEMPO ESTABLECIDO LAS SOLICITUDES DE TRAMITES, MEDIANTE EL ESTABLECIMIENTO DE SISTMAS Y MECANISMOS DE CONTROL |
| <b>Debe declarar situación patrimonial</b>              | <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 : TERMINADO O PASANTE

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

**II. EXPERIENCIA LABORAL**

|                               |                        |
|-------------------------------|------------------------|
| MINIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA | 2 años                 |
| AREA DE EXPERIENCIA           | ÁREA GENERAL           |
| 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 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**

|   |   |
|---|---|
| <hr/> Ocupante del Puesto: Nombre y Firma<br>(Toma de conocimiento) | <hr/> Jefe Inmediato : Nombre y Firma       |
| <hr/> Especialista : Nombre y Firma                                 | <hr/> DGRH o Equivalente : Nombre y Firma   |
| Fecha de Aprobación: 18/10/2016<br>Día/ mes/ año                    | Fecha Consulta: 07/07/2020<br>Día/ mes/ año |
| Fecha del puesto inicio: 17/07/2019                                 | Fecha del puesto fin: VIGENTE               |