

A.DATOS GENERALES	
CÓDIGO DEL PUESTO :	<b>16-145-1-M1C014P-0000056-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 PLANEACIÓN Y FOMENTO SECTORIAL
UNIDAD ADMINISTRATIVA :	145 Delegación Federal en el Estado de Sinaloa
<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 ÁREAS DE LA DELEGACIÓN FEDERAL, ASÍ COMO 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  
VALIDAR QUE LOS TRÁMITES QUE INGRESEN CUENTEN CON LA DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN NECESARIA CONFORME A LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS POR LA NORMATIVIDAD VIGENTE EN MATERIA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES PARA SU ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN.

**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
NO APLICA	NO APLICA

**II. EXPERIENCIA LABORAL**

MINIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA

ÁREA DE EXPERIENCIA	ÁREA GENERAL
CIENCIAS ECONOMICAS	APOYO EJECUTIVO Y/O ADMINISTRATIVO
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**

\_\_\_\_\_  
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