

A.DATOS GENERALES	
CÓDIGO DEL PUESTO :	16-116-1-M1C012P-0000112-E-C-F
DENOMINACIÓN DEL PUESTO :	SUBDIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO A USUARIOS
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
ACTA ENTREGA-RECEPCIÓN :	No Sujeto a presentar Acta Entrega Recepción
PUESTO DEL SUPERIOR JERÁRQUICO :	COORDINACIÓN DE CONTACTO CON LA CIUDADANÍA
UNIDAD ADMINISTRATIVA :	116 Unidad Coordinadora de Vinculación Social, Derechos Humanos y Transparencia
II OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:	Supervisar el seguimiento a los tramites solicitados a través de medios electrónicos y telefónico, para su gestión y atención.
III. FUNCIONES	
1	Supervisar la atención telefónica y por correo electrónico de los usuarios externos, para los tramites electrónicos de la SEMARNAT.
2	Supervisar la revisión de los documentos generales del Sistema Nacional de Tramites Electrónicos, con el fin de agilizar la gestión y seguimiento.
3	Implementar acciones de mejora en los servicios brindados en la atención telefónica y por medios electrónicos de la SEMARNAT.
4	Implementar mecanismos de control y seguimiento para los servicios por medios electrónicos y telefónicos.
5	Elaborar estadísticas de los servicios brindados a través de medios electrónicos, y por vía telefónica para la toma de decisiones.
6	Atender las demás que le confiera la o el superior jerárquico inmediato y las que le señalen las disposiciones jurídicas aplicables.
IV. RELACIONES INTERNAS Y/O EXTERNAS	
Tipo de Relación	Internas
Explicar la Relación Seleccionada	Internas: Con las Unidades Administrativas para el Intercambio de Información.
Características de la Información	La información que se maneja y su difusión puede tener efecto en la opinión pública.
V. ASPECTOS RELEVANTES	

Explicar brevemente la elección de los aspectos:

Trabajo técnico calificado

TRABAJO TÉCNICO CALIFICADO: El puesto requiere tener conocimiento para coordinar y supervisar la implantación y mantenimiento de estrategias y acciones relacionadas con la Calidad de los servicios.

Debe declarar situación patrimonial

C. PERFIL DEL PUESTO

I. ESCOLARIDAD Y ÁREAS DE CONOCIMIENTO

NIVEL DE ESTUDIOS : LICENCIATURA O PROFESIONAL

GRADO DE AVANCE : TITULADO

ÁREA GENERAL	CARRERA GENERICA
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS	COMPUTACION E INFORMATICA
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRACION PUBLICA
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	COMPUTACION E INFORMATICA
EDUCACION Y HUMANIDADES	COMPUTACION E INFORMATICA
INGENIERIA Y TECNOLOGIA	COMPUTACION E INFORMATICA
INGENIERIA Y TECNOLOGIA	SISTEMAS Y CALIDAD
INGENIERIA Y TECNOLOGIA	INFORMÁTICA ADMINISTRATIVA
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	GOBIERNO Y ASUNTOS PÚBLICOS
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	ADMINISTRACION PUBLICA

II. EXPERIENCIA LABORAL

MINIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA

3 años

ÁREA GENERAL	ÁREA DE EXPERIENCIA
CIENCIAS ECONOMICAS	ADMINISTRACION
CIENCIAS TECNOLOGICAS	PROCESOS TECNOLOGICOS
CIENCIA POLITICA	ADMINISTRACION PUBLICA
MATEMATICAS	CIENCIA DE LOS ORDENADORES

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 :

Condiciones de oficina

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

Sin especificaciones especiales.

CAPACIDADES PROFESIONALES

(Habilidades, Conocimientos, Aptitudes y/o Actitudes)

CAPACIDAD

NIVEL DE DOMINIO

DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS A TRAVÉS DE LA NEGOCIACIÓN	2	SI
ENFOQUE A RESULTADOS	2	SI
INTEGRACIÓN DEL CAPITAL HUMANO	2	SI
Observaciones Sin 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: 16/07/2024 Día/ mes/ año Fecha del puesto inicio: 16/07/2024 Fecha Consulta: 02/10/2024 Día/ mes/ año Fecha del puesto fin: VIGENTE		