

A.DATOS GENERALES	
CÓDIGO DEL PUESTO :	<u>16-116-1-M1C017P-0000109-E-C-F</u>
DENOMINACIÓN DEL PUESTO :	<u>SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS</u>
CARACTERÍSTICA OCUPACIONAL	<u>De carrera</u>
B.DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN :	<u>Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales</u>
RAMA DE CARGO :	<u>Prestación de servicios</u>
NOMBRAMIENTO :	<u>CONFIANZA</u>
TIPO DE FUNCIONES :	<u>SUSTANTIVA</u>
ACTA ENTREGA-RECEPCIÓN :	<u>No Sujeto a presentar Acta Entrega Recepción</u>
PUESTO DEL SUPERIOR JERÁRQUICO :	<u>COORDINACIÓN DE CONTACTO CON LA CIUDADANÍA</u>
UNIDAD ADMINISTRATIVA :	<u>116 Unidad Coordinadora de Vinculación Social, Derechos Humanos y Transparencia</u>
<b>II OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:</b>	Supervisar la atención que se brinda a las personas usuarias del espacio de contacto ciudadano de oficinas centrales, así como proponer y desarrollar acciones para agilizar el servicio.
III. FUNCIONES	
1	Turnar y/o atender las quejas y sugerencias que presentan las personas usuarias de los servicios con los que cuenta el Espacio de Contacto Ciudadano.
2	Proponer lineamientos de carácter interno, aplicables a los procesos del Espacio de Contacto Ciudadano de las oficinas centrales para su aprobación ante la Unidad Administrativa responsable.
3	Coordinar la operación del espacio de contacto ciudadano de oficinas centrales, para que su funcionamiento sea conforme a la normatividad establecida.
4	Supervisar que la información de los tramites y servicios que brinda la SEMARNAT sea homologa.
5	Implementar acciones de mejora continua para la atención a las personas usuarias, en la recepción de los tramites y notificaciones de documentos relacionados.
6	Elaborar los manuales de procedimientos de servicios al publico del espacio de contacto ciudadano de oficinas centrales para su aprobación, difusión y aplicación.
7	Implementar mecanismos de control y seguimiento para la medición diaria y sistemática del servicio.
8	Elaborar estadísticas de los servicios brindados en el espacio de contacto ciudadano de oficinas centrales de la ciudad de México para la toma de decisiones.

9	Participar en la atención a grupos sociales para fortalecer la gobernanza ambiental.
10	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**

<b>Tipo de Relación</b>	Internas
<b>Explicar la Relación Seleccionada</b>	Internas: Con las áreas internas de esta Unidad Coordinadora de Vinculación Social, Derechos Humanos y Transparencia, para el intercambio de información.
<b>Características de la Información</b>	La información que se maneja y su difusión puede tener efecto en la opinión pública.

**V. ASPECTOS RELEVANTES**

<b>Explicar brevemente la elección de los aspectos:</b>	Trabajo técnico calificado Participar en la atención de grupos sociales, implementando acciones de mejora para la atención de las personas usuarias, así como la supervisión de los trámites y servicios que brinda la SEMARNAT.
<b>Debe declarar situación patrimonial</b>	<input type="checkbox"/>

**C. PERFIL DEL PUESTO**

**I. ESCOLARIDAD Y AREAS DE CONOCIMIENTO**

NIVEL DE ESTUDIOS : LICENCIATURA O PROFESIONAL	
GRADO DE AVANCE : TITULADO	
<b>ÁREA GENERAL</b>	<b>CARRERA GENERICA</b>
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	MERCADOTECNIA Y COMERCIO
EDUCACION Y HUMANIDADES	MERCADOTECNIA Y COMERCIO
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	POLÍTICA Y GESTIÓN SOCIAL
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	ADMINISTRACION PUBLICA

**II. EXPERIENCIA LABORAL**

MINIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA	
4 años	
<b>ÁREA GENERAL</b>	<b>ÁREA DE EXPERIENCIA</b>
CIENCIAS ECONOMICAS	ADMINISTRACION
CIENCIA POLITICA	ADMINISTRACION PUBLICA
CIENCIA POLITICA	CIENCIAS POLITICAS
SOCIOLOGIA	CAMBIO Y DESARROLLO SOCIAL

SOCIOLOGIA

COMUNICACIONES SOCIALES

**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 Consulta: 02/10/2024  
Día/ mes/ año

Fecha del puesto inicio: 16/07/2024

Fecha del puesto fin: VIGENTE