

A.DATOS GENERALES	
CÓDIGO DEL PUESTO :	16-700-1-CFNC003-0000080-E-C-F
DENOMINACIÓN DEL PUESTO :	SUBDIRECCIÓN 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 :	SUSTANTIVA
PUESTO DEL SUPERIOR JERÁRQUICO :	DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE CONTACTO CIUDADANO
UNIDAD ADMINISTRATIVA :	700 Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental
II OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:	DAR TRANSPARENCIA A LA GESTIÓN PÚBLICA SOBRE LOS SERVICIOS Y TRÁMITES QUE DEMANDAN LOS USUARIOS EXTERNOS MEDIANTE UNA MAYOR PARTICIPACIÓN DE LA SOCIEDAD Y EL ESTABLECIMIENTO DE ESTANDARES DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA SUBSECRETARÍA Y LAS DIRECCIONES GENERALES, Y QUE REDUNDE EN BENEFICIO DE LOS USUARIOS.
III. FUNCIONES	
1	PARTICIPAR DE ACUERDO AL ÁMBITO DE COMPETENCIA, EN LA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL SUBSECTOR.
2	SUPERVISAR EL ESQUEMA DE OPERACIÓN DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS DE LA SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN AMBIENTAL DE LA SEMARNAT, PARA VERIFICAR QUE SU FUNCIONAMIENTO SE APEGA A LA NORMATIVIDAD ESTABLECIDA EN LA MATERIA
3	ATENDER Y LLEVAR EL SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS QUE PRESENTEN LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA SUBSECRETARÍA, PARA LLEVAR A CABO ACCIONES DE MEJORA CONTINUA.
4	REALIZAR ACCIONES DE MEJORA CONTINUA PARA BRINDAR CON MAYOR EFICIENCIA LA ATENCIÓN AL USUARIO, PARA AGILIZAR Y HACER MÁS EXPEDITO LOS TRÁMITES.
5	ATENDER A LOS USUARIOS DE MANERA PERSONAL Y/O VÍA TELEFÓNICA, SEGÚN LO REQUIERAN, CON EL PROPÓSITO DE MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE SE PRESTA.
6	REALIZAR CAMPAÑAS DE INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DEL CIS, A FIN DE INCREMENTAR LA CULTURA DE LA INFORMACIÓN Y FORTALECER LA IMAGEN Y SERVICIOS QUE PRESTA EL CIS.
7	CONTAR CON LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS Y DE SERVICIOS AL PÚBLICO Y LLEVAR A CABO SU DIFUSIÓN PARA QUE SIRVAN DE GUÍA A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA SUBSECRETARÍA Y SUS DIRECCIONES GENERALES.
8	ESTABLECER LOS MECANISMOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DIARIA Y SISTEMÁTICA DEL SERVICIO.

9 ELABORAR ESTADÍSTICAS DIRIGIDAS A LOS MANDOS SUPERIORES PARA LA TOMA DE DECISIONES.

10 LLEVAR A CABO ACCIONE DE MEJORA CONTINUA Y DE CALIDAD EN LOS PROCESOS DE CONTROL Y ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES.

IV. RELACIONES INTERNAS Y/O EXTERNAS

Tipo de Relación Internas

Explicar la Relación Seleccionada 1

Características de la Información La información que se maneja no repercute en el interior del área de adscripción ni en el exterior de la dependencia.

V. ASPECTOS RELEVANTES

Explicar brevemente la elección de los aspectos: Actos de autoridad específicos del puesto
POYAR LAS FUNCIONES SUSTANTIVAS DE LAS DGS Y LA OFNA. DEL SUBSECRETARIO MEDIANTE LA ADMINISTRACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RECURSOS DEL PRESUPUESTO

Debe declarar situación patrimonial S

C. PERFIL DEL PUESTO

I. ESCOLARIDAD Y AREAS DE CONOCIMIENTO

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

ÁREA GENERAL	CARRERA GENERICA
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	COMUNICACION
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	MERCADOTECNIA Y COMERCIO
EDUCACION Y HUMANIDADES	MERCADOTECNIA Y COMERCIO

II. EXPERIENCIA LABORAL

MINIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA

AREA DE EXPERIENCIA	ÁREA GENERAL
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 :

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
-----------	------------------	-------------------------------------

MANEJO DE RECURSOS NATURALES Y PLANEACIÓN AMBIENTAL	1	SI
ENFOQUE A RESULTADOS	2	SI
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	2	SI

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: 31/07/2012
Día/ mes/ año

Fecha Consulta: 07/10/2016
Día/ mes/ año

Fecha del puesto inicio: 16/11/2012

Fecha del puesto fin: VIGENTE