



A.DATOS GENERALES	
CÓDIGO DEL PUESTO :	<b>16-132-1-E1C007P-0000088-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 :	No Sujeto a presentar Acta Entrega Recepción
PUESTO DEL SUPERIOR JERÁRQUICO :	JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONTACTO CIUDADANO
UNIDAD ADMINISTRATIVA :	132 Oficina de Representación en 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

Tipo de Relación Ambas

Explicar la Relación Seleccionada

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

Características de la Información

La información que se maneja afecta a otras dependencias / órganos desconcentrados / entidades.

### V. ASPECTOS RELEVANTES

Explicar brevemente la elección de los aspectos:

Actos de autoridad específicos del puesto

GESTIONAR EN EL TIEMPO ESTABLECIDO LAS SOLICITUDES DE TRAMITES, MEDIANTE EL ESTABLECIMIENTO DE SISTMAS Y MECANISMOS DE CONTROL

Debe declarar situación patrimonial

S

### C. PERFIL DEL PUESTO

#### I. ESCOLARIDAD Y AREAS DE CONOCIMIENTO

NIVEL DE ESTUDIOS : LICENCIATURA O PROFESIONAL

GRADO DE AVANCE : TERMINADO O PASANTE

#### ÁREA GENERAL

CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS

EDUCACION Y HUMANIDADES

CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS

CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS

CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS

INGENIERIA Y TECNOLOGIA

CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS

CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS

INGENIERIA Y TECNOLOGIA

CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS

#### CARRERA GENERICA

CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRACION PUBLICA

COMPUTACION E INFORMATICA

CONTADURIA

ADMINISTRACION

CONTADURIA

ADMINISTRACION

COMPUTACION E INFORMATICA

COMPUTACION E INFORMATICA

COMPUTACION E INFORMATICA

COMUNICACION

#### II. EXPERIENCIA LABORAL

MINIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA

2 años

#### ÁREA GENERAL

CIENCIA POLITICA

#### ÁREA DE EXPERIENCIA

ADMINISTRACION PUBLICA



### III. REQUERIMIENTOS O CONDICIONES ESPECÍFICAS

DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR :

FRECUENCIA :

A veces

CAMBIO DE RESIDENCIA :

HORARIO DE TRABAJO :

Diurno

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

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: 17/03/2025

Día/ mes/ año

Fecha Consulta: 27/08/2025

Día/ mes/ año

Fecha del puesto inicio: 17/03/2025

Fecha del puesto fin: VIGENTE