



A.DATOS GENERALES	
CÓDIGO DEL PUESTO :	16-135-1-E1C011P-0000115-E-C-F
DENOMINACIÓN DEL PUESTO :	ENLACE 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 :	No Sujeto a presentar Acta Entrega Recepción
PUESTO DEL SUPERIOR JERÁRQUICO :	JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONTACTO CIUDADANO
UNIDAD ADMINISTRATIVA :	135 Oficina de Representación en México
II OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:	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	REGISTRAR 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 DELEGACION FEDERAL, ASI 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 TRAMITES QUE INGRESEN CUENTEN CON LA DOCUMENTACION 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 : TERMINADO O PASANTE

ÁREA GENERAL
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
INGENIERIA Y TECNOLOGIA
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
EDUCACION Y HUMANIDADES
INGENIERIA Y TECNOLOGIA
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
INGENIERIA Y TECNOLOGIA
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS

CARRERA GENERICA
CONTADURIA
FINANZAS
FINANZAS
COMPUTACION E INFORMATICA
COMPUTACION E INFORMATICA
COMPUTACION E INFORMATICA
COMPUTACION E INFORMATICA
ADMINISTRACION
ADMINISTRACION
CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRACION PUBLICA
CONTADURIA

II. EXPERIENCIA LABORAL

MINIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA

ÁREA GENERAL
CIENCIAS ECONOMICAS
CIENCIA POLITICA

ÁREA DE EXPERIENCIA
APOYO EJECUTIVO Y/O ADMINISTRATIVO
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