



| A.DATOS GENERALES | |
|--|--|
| CÓDIGO DEL PUESTO : | 16-141-1-M1C014P-0000061-E-C-F |
| DENOMINACIÓN DEL PUESTO : | JEFATURA DE DEPARTAMENTO 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 : | TITULAR DE LA OFICINA DE REPRESENTACIÓN EN PUEBLA |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA : | 141 Oficina de Representación en Puebla |
| II OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO: | |
| Supervisar la atención y asesorar a los usuarios sobre los servicios que otorga la Oficina de Representación, mediante los sistemas establecidos dentro del Centro Integral de Servicios (CIS), para que todos los trámites que ingresen cuenten con su documentación e información. | |
| III. FUNCIONES | |
| 1 | Proporcionar la orientación general al usuario con el fin de facilitar la identificación del servicio requerido. |
| 2 | Canalizar la recepción de solicitudes por parte de los usuarios, para proporcionar asesoría a través de los técnicos especializados que otorgan servicios de la Oficina de Representación. |
| 3 | Registrar y dar trámite a las solicitudes que ingresen a la Secretaría, para su seguimiento y control. |
| 4 | Revisar 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 distribución al área que corresponda. |
| 7 | Atender las quejas y sugerencias del servicio que presenten los usuarios, para su atención, así como llevar un registro y control de las mismas. |
| 8 | Aplicar 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 | Identificar áreas de oportunidad así como establecer acciones de mejora, para incrementar la calidad en el servicio. |
| 10 | 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 Oficina de Representación. |
| 11 | Atender las demás que le confiera la o el superior jerárquico inmediato y las responsabilidades que le señalen las disposiciones jurídicas aplicables. |

IV. RELACIONES INTERNAS Y/O EXTERNAS

| | |
|--|---|
| Tipo de Relación | Ambas |
| Explicar la Relación Seleccionada | <p>Internas: Con las áreas de la Oficina de Representación para canalizar la recepción de solicitudes por parte de los usuarios.</p> <p>Externas: Con los usuarios externos para los servicios que otorga la Oficina de Representación.</p> |
| 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: | <p>Trabajo técnico calificado</p> <p>TRABAJO TECNICO CALIFICADO: El puesto requiere conocimientos para la atención y asesoría a los usuarios sobre los servicios que otorga la Oficina de Representación.</p> |
| Debe declarar situación patrimonial | <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N |

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 | DERECHO |
| CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS | ECONOMIA |
| CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS | ADMINISTRACION |
| CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS | EDUCACION |
| CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS | AGRONOMIA |
| CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS | PSICOLOGIA |
| INGENIERIA Y TECNOLOGIA | ADMINISTRACION |
| INGENIERIA Y TECNOLOGIA | AGRONOMIA |
| CIENCIAS AGROPECUARIAS | AGRONOMIA |
| EDUCACION Y HUMANIDADES | EDUCACION |
| EDUCACION Y HUMANIDADES | PSICOLOGIA |



| | |
|-------------------------------------|---------------------------|
| CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS | ADMINISTRACION PUBLICA |
| CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS | CIENCIAS SOCIALES |
| INGENIERIA Y TECNOLOGIA | BIOQUIMICA |
| CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS | COMPUTACION E INFORMATICA |
| INGENIERIA Y TECNOLOGIA | COMPUTACION E INFORMATICA |
| CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS | CONTADURIA |
| CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS | BIOLOGIA |
| INGENIERIA Y TECNOLOGIA | INGENIERIA |
| CIENCIAS DE LA SALUD | NUTRICION |
| CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS | COMUNICACION |

II. EXPERIENCIA LABORAL

MINIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA

2 años

| ÁREA GENERAL | ÁREA DE EXPERIENCIA |
|------------------------------|--|
| CIENCIAS ECONOMICAS | ADMINISTRACION |
| CIENCIAS TECNOLOGICAS | INGENIERIA Y TECNOLOGIA DEL MEDIO AMBIENTE |
| CIENCIAS ECONOMICAS | ORGANIZACION Y DIRECCION DE EMPRESAS |
| CIENCIAS ECONOMICAS | ECONOMIA GENERAL |
| CIENCIAS JURIDICAS Y DERECHO | DERECHO Y LEGISLACION NACIONALES |
| PEDAGOGIA | TEORIA Y METODOS EDUCATIVOS |
| CIENCIA POLITICA | 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 :

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 | 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 | |