



A.DATOS GENERALES	
CÓDIGO DEL PUESTO :	16-147-1-M1C014P-000070-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 TABASCO
UNIDAD ADMINISTRATIVA :	147 Oficina de Representación en Tabasco
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

Internas: Con las áreas de la Oficina de Representación para canalizar la recepción de solicitudes por parte de los usuarios.
Externas: Con los usuarios externos para los servicios que otorga la Oficina de Representación.

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:

Trabajo técnico calificado

TRABAJO TECNICO CALIFICADO: El puesto requiere conocimientos para la atención y asesoría a los usuarios sobre los servicios que otorga la Oficina de Representación.

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

CIENCIAS DE LA SALUD

CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS

CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS

CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS

CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS

CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS

CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS

CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS

INGENIERIA Y TECNOLOGIA

INGENIERIA Y TECNOLOGIA

CIENCIAS AGROPECUARIAS

CARRERA GENERICA

NUTRICION

COMUNICACION

DERECHO

ECONOMIA

ADMINISTRACION

EDUCACION

AGRONOMIA

PSICOLOGIA

ADMINISTRACION

AGRONOMIA

AGRONOMIA



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

EDUCACION
PSICOLOGIA
ADMINISTRACION PUBLICA
CIENCIAS SOCIALES
BIOQUIMICA
COMPUTACION E INFORMATICA
COMPUTACION E INFORMATICA
CONTADURIA
BIOLOGIA
INGENIERIA

II. EXPERIENCIA LABORAL

MINIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA

2 años

ÁREA GENERAL
CIENCIAS TECNOLOGICAS
CIENCIA POLITICA
CIENCIAS JURIDICAS Y DERECHO
CIENCIAS ECONOMICAS
PEDAGOGIA
CIENCIAS ECONOMICAS
CIENCIAS ECONOMICAS

ÁREA DE EXPERIENCIA
INGENIERIA Y TECNOLOGIA DEL MEDIO AMBIENTE
ADMINISTRACION PUBLICA
DERECHO Y LEGISLACION NACIONALES
ORGANIZACION Y DIRECCION DE EMPRESAS
TEORIA Y METODOS EDUCATIVOS
ADMINISTRACION
ECONOMIA GENERAL

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



Buen Gobierno

Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS DE LA APF UNIDAD DE POLÍTICAS PARA EL SERVICIO PÚBLICO

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: 04/09/2025 Día/ mes/ año	Fecha del puesto fin: VIGENTE
Fecha del puesto inicio: 17/03/2025		