

### **DATOS GENERALES DEL PUESTO:**

**NOMBRE DEL PUESTO**

Encargado atención al público CMN

**DIRECCIÓN A LA QUE PERTENECE:**

Ecología

**JEFE INMEDIATO**

Director de área

**DOMICILIO DEL CENTRO DE TRABAJO:**

Calle Venustiano Carranza No. 90-Altos, colonia Centro

**OBJETIVO DEL PUESTO:**

Recibir solicitud de trámites de la Dirección de Ecología, así como Denuncias y Quejas de los ciudadanos.

**DEPARTAMENTO EN EL QUE LABORA:**

Ninguno

**PUESTOS BAJO SU MANDO**

Ninguno

### **DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:**

**PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS QUE PARTICIPA EL PUESTO:**

- Instrucciones de Trabajo.
- Recepción y entrega de Dictámenes Ambientales
- Recepción y entrega de Cédulas de Calibración de Perifoneo
- Recepción y entrega de certificados de seguridad de explosivos
- Recepción y entrega de Autorización de podas y/o derribo de arbolado urbano
- Recepción y entrega de Valoración de arbolado peligrosos y/o enfermo
- Canalización de
- denuncia pública

**INDICADORES DE DESEMPEÑO:**

- Cédula de Evaluación del Desempeño del Personal.

**REGISTROS RESPONSABILIDAD DEL PUESTO:**

- 1104-RG-14 Seguimiento y medición del proceso
- 0804-RG-01 AL 0804-RG-21 de la lista maestra de los registros

**FUNCIONES ESPECIFICAS DEL PUESTO:**

- Atención al público.
- Proporcionar información y recibir solicitud al cliente.
- Registrar solicitud en el formato de ficha de recepción de trámite y enviarla anexando formato de solicitud a la Dirección de Ecología.
- Entregar la documentación del resolutivo al cliente.
- Generar la orden de pago.
- Enviar expediente a la Dirección de Ecología.
- Aplicar encuestas de satisfacción.
- Realizar las Actividades que el director o jefe inmediato le asigne para cumplir los objetivos del área
- Implementación del sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001-2008



## COMPETENCIAS PARA EL PUESTO

### COMPETENCIAS BÁSICAS

#### 1.- EDUCACIÓN

Bachillerato/ Lic. Administración o similar al puesto

#### 2.- EXPERIENCIA

Mínima de 6 meses en la administración pública.  
Conocimiento en la actividad comercial.  
Manejar adecuadamente la Terminal móvil.  
Cobrar al comerciante en forma eficiente.

#### 3.- FORMACIÓN

- 1) Competencia Fundamental
- 2) Competencia Transversales
- 3) Competencia Técnica

#### 4. – HABILIDADES

Aplicar el Reglamento Ambiental para el Desarrollo Sustentable del Municipio de Colima  
Conocimiento e interpretación de la normatividad ambiental vigente  
Comunicación Eficaz  
Relaciones interpersonales  
Administración del tiempo

#### 5.- ACTITUDES

1. Amabilidad
2. Disponibilidad
3. Practicidad
4. Liderazgo
5. Responsabilizada
6. Honradez/ Honestidad

#### 6.- VALORES

- ❖ Sensibilidad
- ❖ Honestidad
- ❖ Respeto
- ❖ Lealtad
- ❖ Gratiitud
- ❖ Responsabilidad

### COMPETENCIAS GENÉRICAS