

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
- ❖ Gratitud
- ❖ Responsabilidad

COMPETENCIAS GENÉRICAS