

A.DATOS GENERALES	
CÓDIGO DEL PUESTO :	16-113-1-CFMC001-0000237-E-X-U
DENOMINACIÓN DEL PUESTO :	DIRECTOR DE QUEJAS
CARACTERÍSTICA OCUPACIONAL	Designación Directa
B.DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN : Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales	
RAMA DE CARGO : Auditoría, responsabilidades, quejas e inconformid	
NOMBRAMIENTO :	CONFIANZA
TIPO DE FUNCIONES :	OIC
PUESTO DEL SUPERIOR JERÁRQUICO :	TITULAR DEL ÁREA DE QUEJAS
UNIDAD ADMINISTRATIVA :	113 Unidad de Contraloría Interna
II OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:	Atender y coordinar las investigaciones de las quejas y denuncias por incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos, investigando detalladamente mediante la revisión de procesos, con la finalidad de prevenir, detectar y corregir problemas, procurando así un desempeño transparente y libre de corrupción en la Institución.
III. FUNCIONES	
1	Atender las quejas y denuncias por incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos, llevando a cabo las investigaciones para efectos de su integración y emitir el acuerdo de archivo por falta de elementos o de turno al área de responsabilidades, cuando así proceda, y realizar el seguimiento del procedimiento disciplinario correspondiente hasta su resolución
2	fomentar y difundir los de mecanismos de participación ciudadana para el cumplimiento de estándares de servicio, así como en el establecimiento de indicadores para la mejora de trámites y servicios en las dependencias, las entidades y la Procuraduría, conforme a la metodología que al efecto se emita, captar, asesorar, gestionar, promover y dar seguimiento a las peticiones sobre los trámites y servicios que presente la ciudadanía y recomendar a las dependencias, las entidades o la Procuraduría la implementación de mejoras cuando así proceda
3	Coordinar el análisis de la información de las inconformidad, las irregularidades que a juicio de los interesados se hayan cometido en los procedimientos de adjudicación de adquisiciones, arrendamientos y servicios, así como respecto de la obra pública que lleven a cabo las dependencias, las entidades o la Procuraduría, a efecto de que las mismas se corrijan cuando así proceda.
4	Supervisar los mecanismos e instancias de atención y participación ciudadana y de aseguramiento de la calidad en trámites y servicios que brindan las dependencias, las entidades o la Procuraduría conforme a la política que emita la Secretaría
5	Coordinar la formulación de los requerimientos, información y demás actos necesarios para la atención de los asuntos en la materia, así como solicitar a las unidades administrativas la información que se requiera
6	Coordinar el seguimiento a las inconformidades que se presenten en contra de los actos relacionados con la operación del Servicio Profesional de Carrera y sustanciar su desahogo conforme a las disposiciones que resulten aplicables
7	Formular la valoración de la determinación preliminar que formulen las dependencias sobre el incumplimiento reiterado e injustificado de obligaciones de los servidores públicos de carrera, en términos de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal y su Reglamento
8	Supervisar que los registros de los asuntos de su competencia así como la expedición de las copias certificadas de los documentos que obren en sus archivos, se encuentren debidamente intergradados

IV. RELACIONES INTERNAS Y/O EXTERNAS	
Tipo de Relación	Ambas
Explicar la Relación Seleccionada	POR DEFINIR
Características de la Información	La información que se maneja repercute hacia el interior de la dependencia.
V. ASPECTOS RELEVANTES	
Explicar brevemente la elección de los aspectos:	Actos de autoridad específicos del puesto
Debe declarar situación patrimonial	☒ S ☐ 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
II. EXPERIENCIA LABORAL	
MINIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA	12 años
AREA DE EXPERIENCIA	ÁREA GENERAL
CIENCIAS ECONOMICAS	AUDITORIA GUBERNAMENTAL
CIENCIAS ECONOMICAS	POLITICA FISCAL Y HACIENDA PUBLICA NACIONALES
CIENCIAS ECONOMICAS	AUDITORIA
CIENCIAS JURIDICAS Y DERECHO	DERECHO Y LEGISLACION NACIONALES
CIENCIAS JURIDICAS Y DERECHO	DERECHO INTERNACIONAL
CIENCIA POLITICA	ADMINISTRACION PUBLICA
CIENCIA POLITICA	CIENCIAS POLITICAS
III. REQUERIMIENTOS O CONDICIONES ESPECÍFICAS	
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR : ☐	FRECUENCIA : ☒ A veces ☐ Siempre
CAMBIO DE RESIDENCIA : ☐	PERIODOS ESPECIALES DE TRABAJO : ☐
HORARIO DE TRABAJO : ☒ Diurno ☐ Nocturno	
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	

LIDERAZGO	4	SI								
NEGOCIACIÓN	4	SI								
VISIÓN ESTRATÉGICA	4	SI								
Observaciones 										
Observaciones Especialista 										
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border-top: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black; text-align: center; padding: 10px 0;"> Ocupante del Puesto: Nombre y Firma (Toma de conocimiento) </td> <td style="width: 50%; border-top: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black; text-align: center; padding: 10px 0;"> Jefe Inmediato : Nombre y Firma </td> </tr> <tr> <td style="border-top: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black; text-align: center; padding: 10px 0;"> Especialista : Nombre y Firma </td> <td style="border-top: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black; text-align: center; padding: 10px 0;"> DGRH o Equivalente : Nombre y Firma </td> </tr> <tr> <td style="padding: 10px 0;"> Fecha de Aprobación: 13/11/2015 Día/ mes/ año </td> <td style="padding: 10px 0;"> Fecha Consulta: 05/10/2016 Día/ mes/ año </td> </tr> <tr> <td style="padding: 10px 0;"> Fecha del puesto inicio: 13/11/2015 </td> <td style="padding: 10px 0;"> Fecha del puesto fin: VIGENTE </td> </tr> </table>			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: 13/11/2015 Día/ mes/ año	Fecha Consulta: 05/10/2016 Día/ mes/ año	Fecha del puesto inicio: 13/11/2015	Fecha del puesto fin: VIGENTE
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: 13/11/2015 Día/ mes/ año	Fecha Consulta: 05/10/2016 Día/ mes/ año									
Fecha del puesto inicio: 13/11/2015	Fecha del puesto fin: VIGENTE									