

A.DATOS GENERALES	
CÓDIGO DEL PUESTO :	16-113-1-CFNC001-0000238-E-C-U
DENOMINACIÓN DEL PUESTO :	ABOGADO DE QUEJAS
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 :	Auditoría, responsabilidades, quejas e inconformid
NOMBRAMIENTO :	CONFIANZA
TIPO DE FUNCIONES :	OIC
PUESTO DEL SUPERIOR JERÁRQUICO :	DIRECTOR DE QUEJAS
UNIDAD ADMINISTRATIVA :	113 Unidad de Contraloría Interna
II OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:	Coadyuvar con el Titular del Área de Quejas en la atención de manera oportuna y transparente de las quejas y/o denuncias que sean presentadas al Órgano Interno de Control en la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, a través de los diferentes medios de recepción (Oficialía de Partes del OIC, Bitácora Electrónica, Atención Directa o Personal, Medios Electrónicos, Sistema de Atención Ciudadana, Telefónica y Buzón Itinerante, entre otros).
III. FUNCIONES	
1	Supervisar la debida integración de expedientes en materia de quejas, denuncias y solicitudes de servicio, así como en la planeación y estrategia de la atención de dichos expedientes.
2	Coadyuvar en la recepción y trámite de quejas y denuncias que se formulen por incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos.
3	Dar seguimiento al procedimiento de investigación respectivo hasta la resolución de las quejas y/o denuncias en contra de los servidores públicos de la Secretaría así como coadyuvar en la asesoría, gestión, promoción y seguimiento a las peticiones sobre los trámites y servicios que presente la ciudadanía, así como en la recomendación de la implementación de mejoras cuando así proceda.
4	Supervisar la formulación de programas de atención ciudadana que se deriven del Plan Nacional de Desarrollo y conforme a la normatividad vigente.
5	Auxiliar al Titular del Área de Quejas en la formulación de requerimientos, información y demás actos necesarios para la atención de los asuntos en la materia, así como solicitar a las unidades administrativas la información requerida para el cumplimiento de sus funciones.
6	Llevar los registros de los asuntos de la competencia del Área de Quejas y preparar las certificaciones de los documentos que obren en los archivos de la misma.
7	Brindar atención ciudadana de manera directa (personal, telefónica y de cualquier otro medio), a fin de proporcionar alternativas de solución en las peticiones de los usuarios.
8	Proponer acciones de mejora a las áreas en las que se han detectado mayores incidencias de presuntas conductas irregulares, a través de las quejas y denuncias, que fueron resueltas por falta de elementos, con la finalidad de inhibir irregularidades administrativas por parte de los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones.

9

Brindar apoyo en la implementación y seguimiento de mecanismos e instancias de participación ciudadana para el cumplimiento de estándares de servicio.

IV. RELACIONES INTERNAS Y/O EXTERNAS

Tipo de Relación	Ambas
Explicar la Relación Seleccionada	Con las distintas áreas de la Secretaría
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:	Retos y complejidad en el desempeño del puesto Eficiencia y transparencia en atención a quejas
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	CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRACION PUBLICA
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	DERECHO

II. EXPERIENCIA LABORAL

MINIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA

3 años

AREA DE EXPERIENCIA	ÁREA GENERAL
CIENCIAS JURIDICAS Y DERECHO	DEFENSA JURIDICA Y PROCEDIMIENTOS
CIENCIAS JURIDICAS Y DERECHO	DERECHO Y LEGISLACION NACIONALES
CIENCIAS JURIDICAS Y DERECHO	DERECHO Y LEGISLACION NACIONALES
CIENCIA POLITICA	ADMINISTRACION PUBLICA
CIENCIA POLITICA	CIENCIAS POLITICAS

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 :

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
SOLUCIÓN DE CONFLICTOS A TRAVÉS DE LA NEGOCIACIÓN	2	SI
ENFOQUE A RESULTADOS	2	SI
CONTROL EVALUACIÓN Y APOYO AL BUEN GOBIERNO.	2	SI

Observaciones

PUESTO DE NUEVA CREACION

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: 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