

A.DATOS GENERALES	
CÓDIGO DEL PUESTO :	16-113-1-M1C012P-0000264-E-C-R
DENOMINACIÓN DEL PUESTO :	SUPERVISOR 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 :Orientación e información	
NOMBRAMIENTO :	CONFIANZA
TIPO DE FUNCIONES :	OIC
PUESTO DEL SUPERIOR JERÁRQUICO :	DIRECTOR DE RESPONSABILIDADES
UNIDAD ADMINISTRATIVA :	113 Órgano Interno de Control
II OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:	COADYUVAR AL 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 DE 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, SOLICITUDES DE SERVICIO, SEGUIMIENTOS DE IREGULARIDAD, PLANEACIÓN Y ESTRATEGIA EE LA ATENCIÓN DE DICHOS EXPEDIENTES.
2	COADYUVAR EN LA RECEPCIÓN Y TRAMITE DE QUEJAS Y DENUNCIAS QUE SE FORMULEN POR INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS
3	COORDINAR EL SEGUIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN RESPECTIVO HASTA LA RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS EN CONTRA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SECRETARÍA, ASÍ COMO PROMOVER, CAPTAR, GESTIONAR, Y DAR SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES SOBRE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS QUE PRESENTE LA CIUDADANÍA.
4	COORDINAR LA FORMULACIÓN DE LOS 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 SU COMPETENCIA Y PREPARAR LAS CERTIFICACIONES DE LOS DOCUMENTOS QUE OBREN EN LOS ARCHIVOS DEL ÁREA.
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 MEJORAS A LAS ÁREAS EN LAS QUE SE HAN DETECTADO MAYORES INCIDENCIAS DE PRESUNTAS CONDUCTAS IREGULARES, A TRAVÉS DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS, QUE FUERON RESULTAS POR FALTAS DE ELEMENTOS, CON LA FINALIDAD DE INHIBIR IREGULARIDADES 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	INTERNAS: CON LAS DIRECCIONES GENERALES DE LA SUBSECRETARIA DE GESTION. EXTERNAS: CON GOBIENRO ESTATAL, MUNICIPAL Y SECTOR INDUSTRIAL PARA CONCERTACION DE ACCIONES EN BENEFICIO DEL MEDIO AMBIENTE
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:	Actos de autoridad específicos del puesto FORTALECER EL CONTROL INTERNO CON EL PROPOSITO DE MEJORAR LOS PROCESOS DE LA DEPENDENCIA Y SUS ÓRGANOS DESCONCENTRADOS, MEDIANTE LA REALIZACIÓN DE REVISIONES DE CONTROL, ASÍ COMO LA IMPLANTACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA.
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	CARRERA GENERICA
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRACION PUBLICA
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	DERECHO

II. EXPERIENCIA LABORAL

MINIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA

AREA DE EXPERIENCIA	ÁREA GENERAL
CIENCIAS JURIDICAS Y DERECHO	DERECHO Y LEGISLACION NACIONALES
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
ENFOQUE A RESULTADOS	2	SI

NORMATIVIDAD AMBIENTAL	1	SI
ATENCIÓN CIUDADANA (QUEJAS Y DENUNCIAS).	1	SI
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: 31/07/2012 Día/ mes/ año Fecha Consulta: 24/11/2017 Día/ mes/ año Fecha del puesto inicio: 18/10/2016 Fecha del puesto fin: VIGENTE		