

A.DATOS GENERALES	
CÓDIGO DEL PUESTO :	<b>16-113-1-M1C012P-0000377-E-C-R</b>
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 :	Orientación e información
NOMBRAMIENTO :	CONFIANZA
TIPO DE FUNCIONES :	OIC
PUESTO DEL SUPERIOR JERÁRQUICO :	DIRECTOR DE QUEJAS
UNIDAD ADMINISTRATIVA :	113 Órgano Interno de Control
<b>II OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:</b>	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 DICHS 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 SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN. EXTERNAS: CON GOBIERNO ESTATAL, MUNICIPAL Y SECTOR INDUSTRIAL PARA CONCERTACIÓN 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**

**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

ÁREA 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 :  CAMBIO DE RESIDENCIA :

HORARIO DE TRABAJO :  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								
INTEGRACIÓN DEL CAPITAL HUMANO	2	SI								
<b>Observaciones</b>										
<b>Observaciones Especialista</b>										
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border-top: 1px solid black; text-align: center;"> Ocupante del Puesto: Nombre y Firma (Toma de conocimiento) </td> <td style="width: 50%; border-top: 1px solid black; text-align: center;"> Jefe Inmediato : Nombre y Firma </td> </tr> <tr> <td style="border-top: 1px solid black; text-align: center;"> Especialista : Nombre y Firma </td> <td style="border-top: 1px solid black; text-align: center;"> DGRH o Equivalente : Nombre y Firma </td> </tr> <tr> <td style="padding-top: 20px;"> Fecha de Aprobación:    31/07/2012    Día/ mes/ año </td> <td style="padding-top: 20px;"> Fecha Consulta:        05/07/2018    Día/ mes/ año </td> </tr> <tr> <td style="padding-top: 20px;"> Fecha del puesto inicio:    07/11/2017 </td> <td style="padding-top: 20px;"> 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:    31/07/2012 Día/ mes/ año	Fecha Consulta:        05/07/2018 Día/ mes/ año	Fecha del puesto inicio:    07/11/2017	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:    31/07/2012 Día/ mes/ año	Fecha Consulta:        05/07/2018 Día/ mes/ año									
Fecha del puesto inicio:    07/11/2017	Fecha del puesto fin:        VIGENTE									