

GOBIERNO
DE SONORAGOBIERNO DEL ESTADO DE SONORA
DESCRIPCIÓN DE PUESTO

22-DCH-P02-F01/REV.00

ID: 0613-011

DATOS GENERALES

Título actual del puesto funcional: Atención de Quejas y Denuncias
Dependencia/Entidad: Secretaría de la Contraloría General
Área de adscripción: Coordinación Ejecutiva de Investigación de Faltas Administrativas
Reporta a: Director General de Investigaciones y Procesos
Puestos que le reportan: Ninguno

OBJETIVO

Atender, analizar y remitir quejas y denuncias a la autoridad competente, emitiendo los acuerdos correspondientes, así como también, acuerdo de improcedencia cuando los hechos no estén relacionados al ejercicio de la administración pública o con particulares vinculados a faltas administrativas graves o en situación especial.

RESPONSABILIDADES

1. Coordinar, administrar y dar seguimiento oportuno al Sistema de Denuncias Ciudadanas del Estado de Sonora habilitado para ese fin.
2. Analizar el contenido de los folios registrados en el sistema de denuncia, para detectar conductas de servidores o exservidores públicos, así como de particulares vinculados con faltas administrativas graves, que puedan generar responsabilidad administrativa.
3. Atender de manera amable y confiable a la ciudadanía.
4. Elaborar y notificar los diversos oficios que se generen en cada uno de los folios asignadas a su cargo.
5. Remitir las quejas o denuncias a través del sistema de denuncia a los Órganos Internos de Control de la Secretaría de la Contraloría General.
6. Dar vista mediante oficio a los Titulares de las Dependencias del Ejecutivo del Estado o Titulares de las Unidades Administrativas, las quejas o denuncias de las cuales no se adviertan conductas atribuidas a servidores públicos, sino que estén encaminados a los trámites y servicios brindados en las mismas.
7. Elaborar acuerdos de remisión de las quejas o denuncias, cuando la Coordinación Ejecutiva no sea competente.
8. Elaborar acuerdos de improcedencia de la queja o denuncia, cuando los hechos no estén vinculados al servicio del Ejecutivo Estatal.
9. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

RELACIONES

Internas: a) Unidades Administrativas de la Secretaría de la Contraloría General
b) Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal

Externas: a) Ciudadanía
b) Órganos Autónomos

MEDIDORES DE EFICIENCIA

1. Folios recibidos / Folios atendidos = total anual.

DATOS GENERALES DEL PERFIL

Sexo: Indistinto
Estado Civil: Indistinto
Edad: 25 años en adelante.

Grado de estudios

Grado de estudios requerido y deseable.

Requerido: Estudios profesionales completos

Deseable: Diplomado, además de la carrera profesional

¿El puesto requiere alguna especialización académica?

Carrera: Licenciatura en Derecho, Administración, Administración Pública o carrera afín
Área: Atención Ciudadana, Administrativa

¿El puesto requiere experiencia laboral?

La experiencia laboral requerida.

- 1 año en atención a la ciudadanía

¿La ejecución del puesto requiere del conocimiento del inglés o algún otro idioma?

Grado de dominio del idioma inglés

No requerido

¿La ejecución del puesto requiere del conocimiento de manejo de computadora?

Nivel de conocimientos de computación.

Ingresar / capturar datos. Manejo de operaciones básicas de impresión / guarda

¿Qué nivel de habilidad de trato con personas requiere el puesto?

Habilidad de trato con personas.

Cortesía Normal

¿Cuál es el nivel de la responsabilidad gerencial necesaria?

Nivel de responsabilidad gerencial

No necesaria

Atención de Quejas y Denuncias

¿Cuál es el resultado esencial del puesto?

El resultado esencial del puesto y el resultado secundario más importante.

En primer lugar: Servir
En segundo lugar: Ejecutar

En relación al servicio a la comunidad y a los objetivos sociales y políticos del Gobierno del Estado, su puesto:

Orientación del puesto.
Realiza acciones con efecto claro sobre alguna parte de los mismos

Manejo de personal requerido

Número de personas a cargo del titular del puesto
Ninguna

Recursos financieros a su cargo

(M = 000; MM = 000,000 de pesos anuales)
Ninguno (No tiene incidencia evidenciable)

¿Si maneja recursos financieros, su responsabilidad sobre ellos es?

Tipo de responsabilidad sobre los recursos financieros que maneja.
Ninguna

Tipo de Análisis Predominante

Situaciones muy complejas que demandan pensamiento especulativo y de alto contenido original

Marco de actuación y supervisión recibida

Procedimientos e instrucciones generales. Puede ordenar la secuencia pero no cambiar los procedimientos. Los períodos de supervisión pueden ocurrir en el término de varios días.

DATOS DE APROBACIÓN

Información provista por:		Información aprobada por:	
Nombre:	Kristian Janeth Gámez Gómez	Nombre:	Angel Alberto Carrillo Juraz
Cargo:	Atención de Quejas y Denuncias	Cargo:	Director General de Investigaciones y Procesos

Nombre: José Luis Armienta Valenzuela

Cargo: Atención de Quejas y Denuncias