

A.DATOS GENERALES	
CÓDIGO DEL PUESTO :	<b>16-E00-1-E1C007P-0004375-E-C-R</b>
DENOMINACIÓN DEL PUESTO :	AUXILIAR DE QUEJAS B
CARACTERÍSTICA OCUPACIONAL	De carrera
B.DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN :	Procuraduría Federal de Protección al Ambiente
RAMA DE CARGO :	Orientación e información
NOMBRAMIENTO :	INDEFINIDO
TIPO DE FUNCIONES :	SUSTANTIVA
ACTA ENTREGA-RECEPCIÓN :	
PUESTO DEL SUPERIOR JERÁRQUICO :	JEFE DE DEPARTAMENTO DE QUEJAS, DENUNCIAS Y COMUNICACIÓN EN EL
UNIDAD ADMINISTRATIVA :	E00 Procuraduría Federal de Protección al Ambiente
<b>II OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:</b>	ATENDER EN FORMA OPORTUNA, EFICIENTE Y EFICAZ LAS QUEJAS Y DENUNCIAS AMBIENTALES RELACIONADAS CON EL APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS NATURALES, EL IMPACTO AMBIENTAL Y EL USO DE LA ZOFEMAT.
III. FUNCIONES	
1	CANALIZAR DEBIDAMENTE LAS QUERELLAS A LA INSTANCIA FEDERAL CORRESPONDIENTE
3	REALIZARA DEMAS ACTIVIDADES INHERENTES AL PUESTO
4	ENTREGA DE CORESPONDENCIA INTERNA COMO EXTERNA.
5	RECEPCION Y REGISTRO DE QUEJAS O DENUNCIAS
6	ATENDER LLAMADAS TELEFONICAS DE QUEJAS O DENUNCIAS
7	DIRIGIR LA ATENCION DE LOS PROCESO DE QUEJAS Y LAS DENUNCIAS A LAS INSTANCIAS CORRESPONDIENTES
8	RECIBIR Y REGISTRAR LAS QUEJAS O DENUNCIAS
9	INTEGRAR EXPEDIENTES DE LAS QUEJAS O DENUNCIAS



10

VIGILAR QUE SE DE ATENCIÓN OPORTUNA Y EFICIENTE A LA CIUDADANÍA QUE SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN OTORGADA A LAS QUEJAS Y DENUNCIAS PRESENTADAS.

**IV. RELACIONES INTERNAS Y/O EXTERNAS**

**Tipo de Relación** Ambas

**Explicar la Relación Seleccionada** INTERNAS; SE TIENE INTERRELACION CON LAS DIFERENTES ÁREAS DE LA PROCURADURIA EXTERNAS ; EXISTE REALACION CON OTRAS ÁREAS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL.

**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  
RETOS Y COMPLEJIDAD PORQUE EL OCUPANTE DEL PUESTO COTIDIANAMENTE SE ENFRENTA A PROBLEMAS, RIESGOS Y ÁREAS DE OPORTUNIDAD AL DESEMPEÑAR SUS FUNCIONES.

**Explicar brevemente la elección de los aspectos:** Trabajo técnico calificado  
TRABAJO TECNICO CALIFICADO PORQUE TIENE QUE ACREDITAR COMPETENCIAS Y/O CAPACIDADES ESPECÍFICAS, YA QUE TIENE QUE CUMPLIR CON UN PERFIL ESPECÍFICO.

**Debe declarar situación patrimonial**  N

**C. PERFIL DEL PUESTO**

**I. ESCOLARIDAD Y ÁREAS DE CONOCIMIENTO**

NIVEL DE ESTUDIOS : CARRERA TECNICA O COMERCIAL  
GRADO DE AVANCE : TERMINADO O PASANTE

ÁREA GENERAL	CARRERA GENERICA
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS	COMPUTACION E INFORMATICA

**II. EXPERIENCIA LABORAL**

MINIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA

AREA DE EXPERIENCIA	ÁREA GENERAL
CIENCIA POLITICA	ADMINISTRACION PUBLICA

**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
ORIENTACIÓN A RESULTADOS	1	SI



TRABAJO EN EQUIPO	1	SI
NOCIONES GENERALES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL	2	SI
<b>Observaciones</b> MANEJO DE MICROSOFT OFFICE NIVEL INTERMEDIO.		
<b>Observaciones Especialista</b>		
_____ 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: 16/02/2014 Día/ mes/ año	Fecha Consulta: 07/12/2021 Día/ mes/ año	
Fecha del puesto inicio: 03/12/2016	Fecha del puesto fin: VIGENTE	