

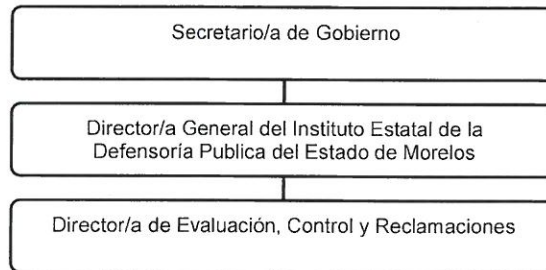
(La presente descripción de puesto se tomará como referencia para la contratación de personas, considerando que los criterios establecidos no son discriminatorios en ningún sentido para ocupar el puesto documentado)

1. DESCRIPCION GENERAL DE PUESTOS

1.1 DATOS GENERALES DEL PUESTO:

Categoría del puesto: Director/a de Área
Título del puesto: Director/a de Evaluación, Control y Reclamaciones
Clave del puesto: SG/IEDPEM/DECR/108-601/JA
Secretaría / Coordinación General: Secretaría de Gobierno
Subsecretaría / Dirección General: Instituto de la Defensoría Pública del Estado de Morelos
Coordinación de Área/ Dirección de Área: N/A
Subdirección / Departamento: N/A
Puesto al que reporta: Director/a General del Instituto Estatal de la Defensoría Pública
Identidad de la función: Jurídico Administrativo

1.2 UBICACIÓN DEL PUESTO DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:



1.3 PROPÓSITO O RAZÓN DE SER DEL PUESTO:

Asegurar la ejecución del Servicio Civil de Carrera en la Dirección General del Instituto Estatal de la Defensoría Pública, mediante el control, evaluación y supervisión del sistema, con la finalidad de capacitar a los Defensores Públicos sobre la calidad del servicio que prestan a los usuarios.

1.4 FINALIDADES O FUNCIONES PRINCIPALES DEL PUESTO:

- I. Evaluar el desempeño de las actividades del personal del Instituto, a través de verificar la correcta ejecución de los programas de Fiscalización y Evaluación permanente, con la finalidad de determinar mecanismos idóneos para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía del Estado de Morelos.
- II. Supervisar los procedimientos de quejas realizadas por los usuarios del servicio, a través de revisar la integración de la queja y verificar con los quejosos sobre el servicio que recibieron por parte del personal del instituto, con la finalidad atender los usuarios, representados o familiares autorizados en contra del personal del Instituto.
- III. Determinar los mecanismos de control y evaluación del servicio del Instituto de la Defensoría con organismos nacionales e internacionales, mediante integrar y desarrollar el mecanismo idóneo, que cumpla con los requisitos de dichos organismos, con la finalidad de presentar los proyectos para la obtención de recursos.
- IV. Determinar la procedencia de las quejas que realiza el usuario en contra de los servidores públicos del Instituto mediante analizar y clasificar dichas quejas, con la finalidad de iniciar el proceso jurídico correspondiente.

<p>Solicitó</p> <p>C.P. Manlio Ochoa Rojo</p> <p>Enlace de la Unidad Financiera Administrativa</p>	<p>Revisó</p> <p>C. Pedro Barón Yáñez</p> <p>Jefe de Departamento de Descripciones y Perfiles de Puesto</p>	<p>Aprobó</p> <p>Lic. Néstor Gabriel Medina Nava</p> <p>Director General de Desarrollo Organizacional</p>
<p>Fecha: 8 de agosto del 2017</p>	<p>Fecha: 8 de agosto del 2017</p>	<p>Fecha: 8 de agosto del 2017</p>

- V. Verificar el contenido de las campañas publicitarias de los servicios que brinda el Instituto mediante revisar que estas cumplan los requisitos que solicite la Junta de Gobierno, con la finalidad de que sean remitidas al Consejo de Profesionalización del Instituto para su difusión.

1.5 RESPONSABILIDADES DEL PUESTO:

- I. Asegurar una eficaz evaluación, asegurando cumplan con lo requerido en los programas de Fiscalización y Evaluación.
- II. Asegurar la correcta atención de los usuarios que realizan reclamaciones.
- III. Recomendar áreas de oportunidad resultado de la evaluación al personal.
- IV. Mantener informado a la Subdirección de Asistencia Jurídica de las quejas que cumplan con los requisitos necesarios para iniciar el procedimiento jurídico correspondiente.
- V. Asegurar que la información se encuentre correctamente integrada en el expediente que será remitido al Consejo de Profesionalización.

1.6 MARCO NORMATIVO, LEGAL Y ADMINISTRATIVO APLICABLE:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos
- Ley de Estatal Responsabilidades de los Servidores Públicos de Estado de Morelos
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos.
- Ley Orgánica del Instituto de la Defensoría Pública del Estado de Morelos
- Estatuto Orgánico del Instituto de la Defensoría Pública del Estado de Morelos
- Reglamento de la Ley de la Defensoría Pública del Estado de Morelos.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Gobierno.
- Código Nacional de Procedimientos Penales.



1.7 RELACIONES INTERPERSONALES DE TRABAJO: INTERNAS Y EXTERNAS:

Unidad Administrativa / Puesto	Motivo
Director/a de General del Instituto de la Defensoría Pública del Estado de Morelos	Recibir directrices y rendir Informes
Tribunal Superior de Justicia del Estado de Morelos	Revisión de reclamaciones de los usuarios
Fiscalía General del Estado de Morelos	Inicio de procesos por reclamaciones de los usuarios
Coordinación Estatal de Reinserción Social del Estado de Morelos	Reclamaciones de los usuarios
Ciudadanía en General	Información respecto de las quejas

1.8 CONDICIONES Y RIESGOS DE TRABAJO:

Genéres:

Disponibilidad de:

Cambio de domicilio: No Horario: Disponibilidad de horario Viajar Si

1.8.1 Exposición a Riesgos de Trabajo

Lesiones	Intensidad		
	Bajo	Medio	Alto
Caídas	Si	No	No
Mutilaciones	Si	No	No
Golpes	Si	No	No
otros	Si	No	No

1.9 MANEJO DE RECURSOS:

Autorización y/o Administración de fondos: No Monto: 0.00
 Resguardo de equipo de cómputo, mobiliario de oficina o automóvil: Si Monto: 10,000.00
 Tiene personal a su cargo: Si Cuántas plazas: 4
 El personal maneja información clasificada: Si

1.9.1 Equipo de trabajo asignado a la/el empleado:

Computadora fija	Si	Radio de comunicación	No
Computadora portátil	No	Teléfono celular	No
Impresora fija	Si	Herramienta	No
Impresora portátil	No	Vehículo utilitario	No
Radio localizador	No	Otros	No



2. PERFIL DEL PUESTO:

Es la escolaridad, conocimientos, habilidades, actitudes, competencias y experiencia

a. Escolaridad mínima:

Licenciatura en Derecho, carrera afín y/o experiencia curricular comprobable.

b. Competencias laborales requeridas para el puesto

i. Administrativa

- ❖ Análisis de problemas y toma de decisiones
- ❖ Análisis e interpretación de información
- ❖ Desarrollo de Actividades directivas
- ❖ Establecimiento de comunicación con el usuario

ii. Técnicas

- ❖ Intercambio electrónico de datos
- ❖ Diseño de cursos de capacitación
- ❖ Conocimiento en materia de actividades administrativas

iii. Sociales

- ❖ Liderazgo
- ❖ Sensibilidad
- ❖ Capacidad de exposición

iv. Valores

- ❖ Imparcialidad
- ❖ Confidencialidad
- ❖ Transparencia



c. EXPERIENCIA EN AREAS AFINES AL PUESTO:

AÑOS DE EXPERIENCIA:

- | | |
|-------------------------------|---|
| ❖ Derecho Penal | 3 |
| ❖ Auditoria | 3 |
| ❖ Derecho Civil | 3 |
| ❖ Interpretación de las Leyes | 3 |

<p>Solicitó</p> <p>C.P. Manlio Ochoa Rojo</p> <p>Enlace de la Unidad Financiera Administrativa</p> <p>Fecha: 8 de agosto del 2017</p>	<p>Revisó</p> <p>C. Pedro Barón Yáñez</p> <p>Jefe de Departamento de Descripciones y Perfiles de Puesto</p> <p>Fecha: 8 de agosto del 2017</p>	<p>Aprobó</p> <p>Lic. Néstor Gabriel Medina Nava</p> <p>Director General de Desarrollo Organizacional</p> <p>Fecha: 8 de agosto del 2017</p>
---	--	--