



Acceso al Servicio Público en
Igualdad de Oportunidades para
Mujeres, Hombres y Personas
Discapacitadas



SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

Nombre del Puesto: Jefe(a) de Departamento de Quejas "1"
Vacante(s): 1 (Una).
Código: 06-113-1-CFOB001-0000321-E-C-U
Nivel (Grupo/Grado): OB1 (del Tabulador de Percepciones Ordinarias).
Percepción Mensual Bruta: \$19,432.72 (Diecinueve mil cuatrocientos treinta y dos pesos 72/100 MN).
Unidad de Adscripción: Órgano Interno de Control
Sede(s) o Radicación: México, Distrito Federal.
Perfil y Requisitos: **Escolaridad:** Nivel Académico: Licenciatura o Profesional.
 Grado de Avance: Titulado
 Carreras:

Áreas Generales	Carreras Genéricas
Ciencias Sociales y Administrativas	Derecho

Experiencia Laboral:

Años de Experiencia: 2 años mínimo.
 Áreas de Experiencia:

Grupo de Experiencia	Área General	Área Específica
Ciencias Jurídicas y Derecho	Defensa Jurídica y Procedimientos	Procedimientos Administrativos
Ciencias Jurídicas y Derecho	Defensa Jurídica y Procedimientos	Amparo
Ciencias Jurídicas y Derecho	Defensa Jurídica y Procedimientos	Procedimientos de Investigación y Medios de Defensa
Ciencias Jurídicas y Derecho	Defensa Jurídica y Procedimientos	Inconformidades
Ciencias Jurídicas y Derecho	Defensa jurídica y Procedimientos	Sanción a Proveedores y Licitantes
Ciencias Jurídicas y Derecho	Defensa jurídica y Procedimientos	Juicio de Nulidad y/o Contencioso Administrativo

Conocimientos: Actuación Jurídica de la Autoridad Administrativa, Atención Ciudadana, Normatividad de la SHCP y Normatividad de la Administración Pública Federal. (Valor en el Sistema de Puntuación General 30%, mínimo aprobatorio 70).
Habilidades: Orientación a Resultados y Trabajo en Equipo. (Valor en el Sistema de Puntuación General 20%).
Experiencia: Valor en el Sistema de Puntuación General 10%.
Mérito: Valor en el Sistema de Puntuación General 10%.
Entrevista: Valor en el Sistema de Puntuación General 30%.
Otros Requerimientos: **Conocimientos de Software:** Nivel básico de Microsoft Office. **Otros:** Horario mixto. Disponibilidad para viajar a veces

Funciones Principales: 1. Colaborar en la tramitación del desahogo de las etapas de las inconformidades relativas a adquisiciones, contratación de servicios, obras públicas y servicios relacionados con las mismas, aplicando las disposiciones de la leyes de las materias, con el propósito de someter a consideración las posibles soluciones que pongan fin al procedimiento. 2. Colaborar en el registro de las inconformidades en el Sistema Integral de Inconformidades, según lo dispuesto en el manual de operación del mismo, para su seguimiento. 3. Colaborar en la





Acceso al Servicio Público en
Igualdad de Oportunidades para
Mujeres, Hombres y Personas
Discapacitadas



SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

preparación de las notificaciones de las resoluciones de las inconformidades, con base en las disposiciones del Código Federal de Procedimientos Civiles, supletorio de las leyes de la materia, a fin de que las partes tengan conocimiento de las mismas. **4.** Desahogar las etapas de los procedimientos de quejas y denuncias por incumplimiento de obligaciones de Servidores Públicos de la Secretaría, con base en los lineamientos y criterios técnico operativos en materia de atención ciudadana, para someter a consideración las posibles resolución de éstos. **5.** Instrumentar las etapas del procedimiento de peticiones sobre trámites y servicios, con apoyo en los lineamientos y criterios técnico operativos en materia de atención ciudadana, para su pronta atención **6.** Ejecutar los mecanismos implementados para la promoción y seguimiento de instancias de participación ciudadana que brinde la Dependencia, para evaluar el cumplimiento de estándares y el establecimiento de indicadores para la mejora, con base en lo que señalan los lineamientos y criterios técnico operativos en materia de atención ciudadana, para verificar su eficiencia. **7.** Tramitar las etapas de las inconformidades del Servicio Profesional de Carrera, de conformidad con las disposiciones de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal y su Reglamento, con el objeto de someter a consideración soluciones para la resolución. **8.** Ejecutar los procedimientos que la dependencia realice respecto del incumplimiento de obligaciones de los Servidores Públicos de Carrera, de acuerdo con la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal, su Reglamento y demás disposiciones aplicables, con el propósito de determinar si se cuenta con los elementos necesarios para la determinación de la relación laboral. **9.** Instrumentar las etapas de las investigaciones derivadas de inobservancias de las disposiciones de adquisiciones, arrendamientos, servicios, obras públicas que se conozca previo a una inconformidad con base en los lineamientos y criterios técnico operativos en materia de atención ciudadana, para someter a consideración la posible remisión del expediente para el inicio del procedimiento disciplinario. **10.** Colaborar en la proyección de consideraciones para la defensa jurídica de las demandas de nulidad y de amparo, así como, para la interposición de los recursos de revisión que corresponda conocer, acorde con lo que establecen la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo y la Ley de Amparo, para someterlos a consideración y sean tomados en cuenta en los informes y contestaciones de demanda. **11.** Colaborar en la proposición de razonamientos jurídicos para que sean tomados en cuenta en los recursos de revocación que se promuevan con motivo de la imposición de sanciones a Servidores Públicos; con base en la normatividad aplicable, a fin de que se cuente con los elementos necesarios para su oportuna resolución. **12.** Colaborar en la proyección de argumentos jurídicos para que sean tomados en cuenta en la atención de los recursos de revisión, apegándose a lo que disponen las leyes de la materia, a fin de que se cuente con los elementos necesarios para su oportuna resolución.

TEMARIOS Y BIBLIOGRAFÍAS

JEFE(A) DE DEPARTAMENTO DE QUEJAS "1"

Tema-1	Atención Ciudadana.
Subtema-1	Marco Normativo.
	Bibliografía
	Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de marzo de 2002. Última reforma publicada DOF 28-05-2009.
	Títulos, Preceptos y/o Epígrafes
	Título Tercero, Capítulo Único, Registro Patrimonial de los Servidores Públicos. Artículos 35-47.
	Página web
	http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/240.pdf
Tema-2	Atención Ciudadana.
Subtema-1	Marco Normativo.





Acceso al Servicio Público en
Igualdad de Oportunidades para
Mujeres, Hombres y Personas
Discapacitadas



SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

Bibliografía

Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de marzo de 2002. Última reforma publicada DOF 28-05-2009.

Títulos, Preceptos y/o Epígrafes

Título Segundo Responsabilidades Administrativas, Capítulo II, Quejas o Denuncias, sanciones administrativas y procedimientos para aplicarlas. Artículos 10-34.

Página web

<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/240.pdf>

Tema-3
Subtema-1

Atención Ciudadana.

Marco Normativo.

Bibliografía

Lineamientos y Criterios Técnicos y Operativos para el Proceso de Atención Ciudadana. Elaborados el 1 de abril de 2002. Actualizado 3/11/2003.

Títulos, Preceptos y/o Epígrafes

Capitulo II, Atención de las Quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios. Numeral 4 Registro en el Sistema Electrónico de Atención Ciudadana (SEAC).

Página web

http://www.funcionpublica.gob.mx/images/doctos/TRANSPARENCIA/Preguntas_Frecuentes/LIN-NOV-03-03.pdf

Tema-4
Subtema-1

Atención Ciudadana.

Marco Normativo.

Bibliografía

Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de marzo de 2002. Última reforma publicada DOF 28-05-2009.

Títulos, Preceptos y/o Epígrafes

Título Segundo, Responsabilidades Administrativas Capitulo I Principios que rigen la función pública, sujetos de responsabilidad administrativa y obligaciones en el servicio público. Artículos 7-9.

Página web

<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/240.pdf>

Tema-5
Subtema-1

Atención Ciudadana.

Marco Normativo.

Bibliografía

Lineamientos y Criterios Técnicos y Operativos para el Proceso de Atención Ciudadana. Elaborados el 1 de abril de 2002. Actualizado 3/11/2003.

Títulos, Preceptos y/o Epígrafes

Capitulo I, Aspectos generales de las quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios. Numeral 3 Clasificación de las Quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios.

Página web

http://www.funcionpublica.gob.mx/images/doctos/TRANSPARENCIA/Preguntas_Frecuentes/LIN-NOV-03-03.pdf

Tema-6
Subtema-1

Atención Ciudadana.

Marco Normativo.

Bibliografía

Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública. Publicado en el Diario Oficial de la





Acceso al Servicio Público en
Igualdad de Oportunidades para
Mujeres, Hombres y Personas
Discapacitadas



SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

Federación el 15 de abril de 2009. Última reforma publicada DOF 03-08-2011

Títulos, Preceptos y/o Epígrafes

"Capítulo VIII. De los Delegados, Subdelegados, Comisarios Públicos, Titulares de los Órganos Internos de sus respectivas Áreas de Responsabilidades, Auditoría y Quejas y de los Supervisores Regionales. Artículos 76-83."

Página web

<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n169.pdf>

http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5203356&fecha=03/08/2011

Tema-7

Subtema-1

Actuación Jurídica de la Autoridad Administrativa.

Derecho Administrativo.

Bibliografía

Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de marzo de 2002. Última reforma publicada DOF 28-05-2009.

Títulos, Preceptos y/o Epígrafes

Título Tercero, Capítulo Único, Registro Patrimonial de los Servidores Públicos. Artículos 35-47.

Página web

<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/240.pdf>

Tema-8

Subtema-1

Actuación Jurídica de la Autoridad Administrativa.

Derecho Administrativo.

Bibliografía

Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de marzo de 2002. Última reforma publicada DOF 28-05-2009.

Títulos, Preceptos y/o Epígrafes

Título Primero, Capítulo Único, Disposiciones Generales. Artículos 1-6.

Página web

<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/240.pdf>

Tema-9

Subtema-1

Actuación Jurídica de la Autoridad Administrativa.

Derecho Constitucional.

Bibliografía

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917. Última reforma publicada DOF 13-10-2011.

Títulos, Preceptos y/o Epígrafes

Título Tercero. Capítulo IV Del Poder Judicial. Artículos 94-107.

Página web

<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1.pdf>

Tema-10

Subtema-1

Actuación Jurídica de la Autoridad Administrativa.

Derecho Constitucional.

Bibliografía

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917. Última reforma publicada DOF 13-10-2011.

Títulos, Preceptos y/o Epígrafes

Título Primero. Capítulo I De los Derechos Humanos y sus Garantías. Artículos 1-29.

Página web

<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1.pdf>

Tema-11

Actuación Jurídica de la Autoridad Administrativa.





Acceso al Servicio Público en
Igualdad de Oportunidades para
Mujeres, Hombres y Personas
Discapacitadas



SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

- Subtema-1 **Derecho Administrativo.**
Bibliografía
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917. Última reforma publicada DOF 13-10-2011.
Títulos, Preceptos y/o Epígrafes
Título Cuarto. De las Responsabilidades de los Servidores Públicos y Patrimonial del Estado. Artículos 108-114 .
Página web
<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1.pdf>
- Tema-12 **Actuación Jurídica de la Autoridad Administrativa.**
Subtema-1 **Derecho Constitucional.**
Bibliografía
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917. Última reforma publicada DOF 13-10-2011
Títulos, Preceptos y/o Epígrafes
Título Séptimo, Prevenciones Generales. Artículos 124-134.
Página web
<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1.pdf>
- Tema-13 **Actuación Jurídica de la Autoridad Administrativa.**
Subtema-1 **Derecho Administrativo.**
Bibliografía
Ley Federal de Procedimiento Administrativo. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de agosto de 1994. Última reforma publicada DOF 30-05-2000.
Títulos, Preceptos y/o Epígrafes
Título Segundo del Régimen Jurídico de los Actos Administrativos. Capítulo Primero del Acto Administrativo. Artículos 3-4A.
Página web
<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/112.pdf>
- Tema-14 **Actuación Jurídica de la Autoridad Administrativa.**
Subtema-1 **Derecho Constitucional.**
Bibliografía
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917. Última reforma publicada DOF 13-10-2011
Títulos, Preceptos y/o Epígrafes
Título Tercero, Capítulo I, De la división de poderes. Artículo 49.
Página web
<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1.pdf>
- Tema-15 **Atención Ciudadana.**
Subtema-1 **Marco Normativo.**
Bibliografía
Lineamientos y Criterios Técnicos y Operativos para el Proceso de Atención Ciudadana. Elaborados el 1 de abril de 2002. Actualizado 3/11/2003.
Títulos, Preceptos y/o Epígrafes
Capítulo V, Integración de expedientes para su turno al Área de Responsabilidades. Numeral 4 Acuerdo de conclusión para turno a responsabilidades.
Página web
http://www.funcionpublica.gob.mx/images/doctos/TRANSPARENCIA/Preguntas_Frecuentes/LIN-





Acceso al Servicio Público en
Igualdad de Oportunidades para
Mujeres, Hombres y Personas
Discapacitadas



SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

- Tema-16
Subtema-1
NOV-03-03.pdf
Atención Ciudadana.
Marco Normativo.
Bibliografía
Lineamientos y Criterios Técnicos y Operativos para el Proceso de Atención Ciudadana. Elaborados el 1 de abril de 2002. Actualizado 3/11/2003.
Títulos, Preceptos y/o Epígrafes
Capitulo III, Investigación de las quejas y denuncias. 14 Comunicaciones.
Página web
http://www.funcionpublica.gob.mx/images/doctos/TRANSPARENCIA/Preguntas_Frecuentes/LIN-NOV-03-03.pdf
- Tema-17
Subtema-1
Atención Ciudadana.
Marco Normativo.
Bibliografía
Lineamientos y Criterios Técnicos y Operativos para el Proceso de Atención Ciudadana. Elaborados el 1 de abril de 2002. Actualizado 3/11/2003.
Títulos, Preceptos y/o Epígrafes
Capitulo III, Investigación de las quejas y denuncias. 4.8 Queja o denuncia anónima.
Página web
http://www.funcionpublica.gob.mx/images/doctos/TRANSPARENCIA/Preguntas_Frecuentes/LIN-NOV-03-03.pdf
- Tema-18
Subtema-1
Actuación Jurídica de la Autoridad Administrativa.
Derecho Administrativo.
Bibliografía
Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de marzo de 2002. Última reforma publicada DOF 28-05-2009.
Títulos, Preceptos y/o Epígrafes
Título Segundo. Responsabilidades Administrativas. Capítulo II. Quejas o denuncias, sanciones administrativas y procedimientos para aplicarlas. Artículos 10-34.
Página web
<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/240.pdf>
- Tema-19
Subtema-1
Conocimientos sobre Administración Pública Federal
GUÍA DE REFERENCIA EN MATERIA DE: "CONOCIMIENTOS SOBRE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL"
Bibliografía
LEYES, REGLAMENTOS Y DEMÁS DISPOSICIONES NORMATIVAS DE CARÁCTER GENERAL.
Títulos, Preceptos y/o Epígrafes
El Epígrafe corresponderá a la ubicación concreta de la referencia jurídico y normativa de cada uno de los reactivos desarrollados para cada conocimientos específico.
Página web
http://www.apartados.hacienda.gob.mx/servicio_prof_carrera/documentos/guia_ingreso_apf_shcp.pdf
http://intranet.hacienda.gob.mx/documentos/recursos_humanos/servicio_profesional_carrera/concursos/110/rh_guia_ingreso2010.pdf
- Tema-20
Conocimientos sobre la SHCP





*Acceso al Servicio Público en
Igualdad de Oportunidades para
Mujeres, Hombres y Personas
Discapacitadas*



SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

Subtema-1

GUÍA DE REFERENCIA EN MATERIA DE: "CONOCIMIENTOS SOBRE LA ESTRUCTURA, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO"

Bibliografía

LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL. REGLAMENTO INTERIOR DE LA SHCP

Títulos, Preceptos y/o Epígrafes

El Epígrafe corresponderá a la ubicación concreta de la referencia jurídico y normativa de cada uno de los reactivos desarrollados para cada conocimientos específico

Página web

http://www.apartados.hacienda.gob.mx/servicio_prof_carrera/documentos/guia_ingreso_apf_shcp.pdf

http://intranet.hacienda.gob.mx/documentos/recursos_humanos/servicio_profesional_carrera/concursos/110/rh_guia_ingreso2010.pdf

