



Título:	Encargado de Recepción de Quejas y Denuncias	Código:	349
----------------	---	----------------	------------

Institución:	Ministerio de Obras Públicas	Código:	43
Unidad Superior:	Viceministerio de Transporte	Código:	01.04
Unidad Inmediata:	Unidad de Inspectoría General	Código:	01.04.05
Puesto Superior Inmediato:	Director General de Transporte Terrestre	Código:	328

1. Misión

Definir y establecer los diferentes mecanismos adecuados, por medio de los cuales se brinde respuesta e manera oportuna al usuario o denunciante, relativas al funcionamiento correcto de los servicios prestados por el transporte colectivo público de pasajeros, con forme a los procedimientos establecidos en las Leyes de y Reglamentos vigentes, e instrucciones del jefe superior, con el objetivo de poder garantizar al usuario que los concesionarios del Transporte Público le brinden un servicio de manera correcta y de acorde a sus necesidades.

2. Clasificación del Puesto

Nivel	Segmento	Competencia	Solución de Problemas	Responsabilidad
3	001	C-/I/2	B/2-	B/0/R

PuestoTipo:	Secretaria Auxiliar / Auxiliar Administrativo	011.025.1
Tipología:	Secretaria I	Familia: Administración y Servicios Generales
Grado académico definido en la Tipología	Bachiller Técnico Vocacional	

3. Supervisión Inmediata

N/A

4. Funciones Básicas

Coordinar el desarrollo de las actividades del área de quejas y denuncias, para brindar respuesta correcta y oportuna a cada uno de los usuarios o denunciantes.

Recibir denuncias sobre los diferentes problemas en el transporte público, de manera verbal, escritos o telefónicos, así como escritos sobre ampliaciones de las mismas, con el objetivo de hacer cumplir a los concesionarios del transporte colectivo de la respectiva normativa de transporte.

Crear expedientes de las diferentes denuncias recibidas, sobre reportes de la PNC de unidades accidentadas o secuestradas, con su respectiva asignación de números de referencias e ingresarlos a la base de datos y documentarlos, para llevar un mejor control de cada uno de los expedientes.



Realizar notas o reportes a los diferentes concesionarios del transporte colectivo, requiriendo información en cuanto a unidades que se encuentran en reparación por accidentes de tránsito, en secuestro por alteraciones, por cobro indebido de la compensación cuadros de control de ruta, y así poder realizar un mejor control de las diferentes unidades que cumplen con los requisitos para el beneficio de compensación.

Brindar informes a los denunciados sobre las acciones realizadas por la Inspectoría, sobre los procesos en los cuales se encuentran las denuncias presentadas, y así poder brindar la información necesaria de cada proceso.

Remitir las diferentes copias a la Dirección General de Transporte Terrestre, para el proceso de suspensión del beneficio de compensación otros para aquellas unidades que no cumplen con los requisitos establecidos.

Solicitar a Dirección General de Transporte Terrestre, resoluciones sobre las diferentes modificaciones de rutas, autorizaciones, revocaciones de permisos de líneas, estudios técnicos, planes operativos, cuadros tarifarios de rutas, para documentar los diferentes expedientes y dar a conocer la información necesaria a cada usuario.

Remitir las diferentes copias de las inspecciones realizadas a la caja única, para la consideración de asearías sobre el funcionamiento y organización de las rutas del sistema de caja única.

Brindar apoyo técnico a miembros de la unidad de Inspectoría, sobre los diferentes expedientes manejados en el área de, y así brindar la información de forma oportuna.

Brindar informes periódicamente al Viceministro de los procesos realizados.

Distribuir los diferentes expedientes en cada una de las áreas asignadas y así poder continuar con los procesos corrientes de cada trámite.

Atender el llamado del titular en caso de emergencia.

5. Contexto del Puesto de Trabajo

5.1 Resultados Principales

Brindar información y respuestas de manera oportuna a las diferentes denuncias o quejas de cada uno de los usuarios o denunciados.

5.2 Marco de Referencia para la Actuación

Normas de Control Interno del MOPTVDU.

Ley de Transporte terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Ley de Transitoria para la estabilización de las tarifas del servicio público de transporte colectivo de Pasajeros.

Decretos Legislativos.

Instrucciones del jefe superior.



6. Perfil de Contratación

6.1 Formación Básica

Grado Académico	Requerimiento	Especialidades de Referencia
Graduado Universitario	Indispensable	Licenciatura en Ciencias Jurídicas

Idiomas: N/A

6.2 Conocimientos Específicos

Competencia	Requerimiento
1 Conocer los procedimientos de la Unidad.	Indispensable
2 Conocimientos básicos de la Ley de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial.	Indispensable
3 Manejo de paquetes informáticos.	Indispensable

6.3 Perfil de Competencias Conductuales

Grupo:	Personal del Servicio de Apoyo (sin personal a cargo) - SAE	
	Competencia	Grado
	Búsqueda de Información	2
	Preocupación por el Orden y la Calidad	2
	Orientación a Resultados	2
	Orientación al Ciudadano	2
	Trabajo en Equipo	2
	Compromiso con el Servicio Público	2
	Pensamiento Analítico	2

6.4 Experiencia Previa

Puesto / Especialidad de Trabajo Previo	Años
Colaborador jurídico.	Hasta un año
Resolutor	Hasta un año



7. Otros Aspectos

N/A

Elaboró	Visto Bueno	Aprobación
---------	-------------	------------

Fecha de Actualización: 19/07/2012

Aprobado