



**DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS DE LA APF**  
**UNIDAD DE POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN Y REMUNERACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL**

A. DATOS GENERALES	
CÓDIGO DEL PUESTO	09-211-1-EIC007P-0000222-E-U-D
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ATENCIÓN A USUARIOS Y ANALISTA DE INFORMACION
CARACTERÍSTICA OCUPACIONAL	U Cumplimiento a un Laudo
B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes
RAMA DE CARGO	Apoyo técnico
<b>TIPO DE FUNCIONES</b>	
A. NOMBRAMIENTO	BASE
B. FUNCIONES	SUSTANTIVAS
PUESTO DEL SUPERIOR JERÁRQUICO	DIRECTOR GENERAL DE CONSERVACION DE CARRETERAS
UNIDAD ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN GENERAL DE CONSERVACIÓN DE CARRETERAS
<b>II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:</b>	<p>Representa la finalidad o razón sustantiva del puesto. Da cuenta del por qué ese puesto existe y cuál es el resultado o impacto que aporta para la consecución de la misión y objetivos institucionales. Debe ser específico para el puesto, medible, alcanzable, realista y congruente con las funciones y el perfil del puesto.</p> <p align="center">VERBO DE ACCION + INDICADOR DE DESEMPEÑO + SUJETO DE ACCION U OBJETO DE CONTRIBUCIÓN</p>
BRINDAR ATENCIÓN A LAS INQUIETUDES, DUDAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS QUE HAGAN LLEGAR LOS USUARIOS DE LA RED CARRETERA FEDERAL LIBRE DE PEAJE Y EFECTUAR EL SEGUIMIENTO AL PROGRAMA NACIONAL DE CARRETERAS LIMPIAS, MEDIANTE LA RECEPCIÓN DE LAS MISMAS UTILIZANDO EL SERVICIO TELEFÓNICO GRATUITO CON QUE CUENTA LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSERVACIÓN DE CARRETERAS, EFECTUANDO LA ACLARACIÓN Y RESOLUCIÓN O, EN SU CASO, CANALIZARLAS A LAS DIFERENTES ÁREAS RESPONSABLES DE SU ATENCIÓN; ASÍ COMO, REVISAR LOS AVANCES DE DICHO PROGRAMA, CON EL PROPÓSITO DE ATENDER DICHAS SUGERENCIAS EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE, ASEGURAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS E INFORMAR SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA EN COMENTO.	
III. FUNCIONES	DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN ¿Qué hace? ¿Para qué lo hace? Cada función integra un conjunto de actividades. VERBO DE ACCIÓN+COMPLEMENTO+RESULTADO
1	ATENDER DIRECTAMENTE A LOS USUARIOS DE LA RED CARRETERA FEDERAL LIBRE DE PEAJE EN LAS INQUIETUDES, DUDAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS QUE PRESENTEN, MEDIANTE LA OPERACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO LIBRE DE PAGO, DESTINADO PARA LA ATENCIÓN DE DICHOS USUARIOS, CON LA FINALIDAD DE OTORGAR UNA RESPUESTA SATISFACTORIA A LOS USUARIOS DE DICHA RED.
2	RECIBIR LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, QUEJAS Y SUGERENCIAS PLANTEADAS POR EL SERVICIO TELEFÓNICO LIBRE DE PAGO, MEDIANTE LA OPERACIÓN DE DICHO SERVICIO, DANDO ATENCIÓN DE AQUELLAS QUE SE PUEDAN SOLUCIONAR EN EL MOMENTO Y CANALIZANDO A LAS ÁREAS RESPONSABLES DE ATENDERLAS LAS QUE NO SE ENCUENTREN DENTRO DE LA COMPETENCIA CONTESTAR, CON LA FINALIDAD DE EMITIR UNA RESPUESTA EN APEGO A LAS ATRIBUCIONES DEL ÁREA QUE SATISFAGA LOS REQUERIMIENTOS DEL USUARIO.
3	EFFECTUAR UN CONTROL DE LA ATENCIÓN BRINDADA A LOS USUARIOS DE LA RED CARRETERA FEDERAL LIBRE DE PEAJE, MEDIANTE LA CAPTURA DE LA FECHA, HORA, NOMBRE DEL USUARIO, NUMERO TELEFÓNICO, DOMICILIO, ENTIDAD FEDERATIVA, ASUNTO POR EL QUE SE REPORTA Y COMENTARIOS EMITIDOS POR EL ÁREA, CON LA FINALIDAD DE MANEJAR UN SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS E INFORMACIÓN EMITIDAS Y EL SERVICIO BRINDADO AL USUARIO.
4	PREPARAR UN INFORME SOBRE EL SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS EMITIDAS POR LOS USUARIOS DE LA RED CARRETERA FEDERAL LIBRE DE PEAJE AL DIRECTOR GENERAL DE CONSERVACIÓN DE CARRETERAS, MEDIANTE LA INTEGRACIÓN DE LAS SOLICITUDES QUE TIENEN MAYOR INCIDENCIA EN LOS SERVICIO REPORTADOS POR LOS USUARIOS DE LAS CARRETERAS FEDERALES, CON LA FINALIDAD DE OTORGAR HERRAMIENTAS QUE PERMITAN SUBSANAR LAS DEFICIENCIAS FRECUENTEMENTE REPORTADAS.
5	INFORMAR SOBRE INCIDENCIAS CARRETERAS OCASIONADAS POR FENÓMENOS NATURALES, BLOQUEO DE PERSONAS O ACCIDENTES VEHICULARES, A LOS USUARIOS QUE REQUIERAN DICHA INFORMACIÓN, COMUNICANDO LOS TRAMOS CARRETEROS AFECTADOS E INCIDENCIAS REPORTADAS EN LA RED CARRETERA FEDERAL LIBRE DE PEAJE, CON EL PROPÓSITO DE BRINDAR SOLUCIONES VIALES Y RUTAS ALTERNAS A LOS USUARIOS QUE LES PERMITA LLEGAR A SU DESTINO.
6	OBTENER INFORMACIÓN SOBRE INCIDENCIAS DE CORTES CARRETEROS TOTALES O PARCIALES, MANTENIENDO COMUNICACIÓN CON LOS RESPONSABLES DE LAS RESIDENCIAS GENERALES DE CONSERVACIÓN DE CARRETERAS PARA CONOCER EL SEGUIMIENTO, AVANCE Y APERTURA DE LA INCIDENCIA CARRETERA, CON LA FINALIDAD DE INFORMAR OPORTUNAMENTE EL AVANCE EN LA RESTAURACIÓN DEL TRAMO CARRETERO A LOS USUARIOS DE LA RED CARRETERA FEDERAL LIBRE DE PEAJE.



**DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS DE LA APF**  
**UNIDAD DE POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN Y REMUNERACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL**

7	BRINDAR INFORMACIÓN A LOS DISTINTOS USUARIOS DE LA RED CARRETERA FEDERAL LIBRE DE PEAJE SOBRE LOS DAÑOS OCURRIDOS POR FENÓMENOS NATURALES QUE CAUSARON ESTRAGOS Y PROBLEMAS DE CIRCULACIÓN VIAL, EFECTUANDO UN MAPA DEL LUGAR EN DONDE SE MUESTRA LOS TRAMOS DAÑADOS, CON LA FINALIDAD DE QUE SE COLOQUE EN LA PÁGINA WEB DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSERVACIÓN DE CARRETERAS, PARA SU CONSULTA Y QUE LOS USUARIOS PUEDAN CONSIDERAR LAS PRECAUCIONES CORRESPONDIENTES.
8	EFECTUAR EL SEGUIMIENTO DE LOS FENÓMENOS NATURALES QUE PUEDAN DAÑAR LA RED CARRETERA FEDERAL, MANTENIENDO UNA RETROALIMENTACIÓN CON LOS RESPONSABLES DE LAS RESIDENCIAS GENERALES DE CONSERVACIÓN DE CARRETERAS EN DONDE SE PRESENTE LA EVENTUALIDAD, CON EL PROPÓSITO DE PREPARAR UN INFORME SOBRE LOS DAÑOS OCASIONADOS QUE SIRVA DE BASE PARA LA TOMA DE DECISIONES POR PARTE DE LAS AUTORIDADES RESPECTIVAS.
9	VALORAR EL AVANCE PERIÓDICO DE LA ATENCIÓN Y MANTENIMIENTO DEL PROGRAMA NACIONAL DE CARRETERAS LIMPIAS, MEDIANTE LA REVISIÓN Y ANÁLISIS DE LOS REPORTES EMITIDOS POR LOS RESPONSABLES DE LA RESIDENCIA GENERAL DE CONSERVACIÓN DE CARRETERA, SUPERVISANDO QUE SE CUMPLAN LAS METAS ESTABLECIDAS, CON LA FINALIDAD DE INFORMAR AL SUPERIOR JERÁRQUICO PARA LA TOMA DE DECISIONES.
10	RECABAR INFORMACIÓN REFERENTE AL PROGRAMA NACIONAL DE CARRETERAS LIMPIAS, MEDIANTE LA SOLICITUD DE LOS AVANCES Y SEGUIMIENTO DEL MISMO, A LAS RESIDENCIAS GENERALES DE CONSERVACIÓN DE CARRETERAS, CON LA FINALIDAD DE EFECTUAR SU REVISIÓN E INFORMAR AL SUPERIOR JERÁRQUICO LOS RESULTADOS OBTENIDOS.
11	VERIFICAR LOS AVANCES DEL PROGRAMA NACIONAL DE CARRETERAS LIMPIAS, EFECTUANDO LA REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN SOPORTE CONSISTENTE EN UN ALBÚN FOTOGRÁFICO, COLOCACIÓN DE SEÑALES Y COLECTORES DE BASURA EN LA RED CARRETERA FEDERAL LIBRE DE PEAJE, CON LA FINALIDAD DE PREPARAR UN REPORTE DE DICHOS AVANCES Y CUMPLIMIENTOS.
12	INFORMAR EL AVANCE MENSUAL DEL PROGRAMA NACIONAL DE CARRETERAS LIMPIAS, MEDIANTE LA INTEGRACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS POR RESIDENCIA GENERAL DE CONSERVACIÓN DE CARRETERAS EN CUANTO AL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS ESTABLECIDAS, CON LA FINALIDAD DE BRINDAR HERRAMIENTAS QUE SIRVAN DE BASE PARA LA TOMA DE DECISIONES POR PARTE DE LAS AUTORIDADES CORRESPONDIENTES.

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

TIPO DE RELACIÓN:

*Explicar brevemente con que áreas o puestos tiene relación y ¿para qué?.*

**RELACIONES INTERNAS: CON INTER ÁREAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSERVACIÓN DE CARRETERAS; ASÍ COMO, CON UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES Y CENTROS SCT.**

*Elija en dónde tiene impacto la información que maneja el puesto*

Característica de la información:

**V. ASPECTOS RELEVANTES DEL PUESTO**

*Explicar brevemente la elección de los aspectos.*

\*SE REQUIERE EXPERIENCIA EN ATENCIÓN CIUDADANA, ASÍ COMO CONOCIMIENTOS DEL MARCO NORMATIVO PARA EL EJERCICIO DE LAS ATRIBUCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSERVACIÓN DE CARRETERAS, EN NIVEL DE DOMINIO BÁSICO.  
\*MANEJO DE EQUIPO DE CÓMPUTO

Debe declarar situación patrimonial.

**C. PERFIL DEL PUESTO**

**I. ESCOLARIDAD Y ÁREAS DE CONOCIMIENTO**

NIVEL ACADÉMICO

GRADO DE AVANCE:



**DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS DE LA APF**  
**UNIDAD DE POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN Y REMUNERACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL**

Capturar el área general y carrera genérica requeridas para la ocupación del puesto.

Catálogos

ÁREA GENERAL
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
EDUCACION Y HUMANIDADES
INGENIERIA Y TECNOLOGIA
EDUCACION Y HUMANIDADES

CARRERA GENÉRICA
ADMINISTRACION
COMUNICACIÓN
CIENCIAS SOCIALES
HUMANIDADES
COMPUTACION E INFORMATICA
PSICOLOGIA

**II. EXPERIENCIA LABORAL**

MÍNIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA:

2

Capturar las áreas generales y áreas de experiencia requeridas para la ocupación del puesto.

Catálogos

ÁREA GENERAL
CIENCIA POLITICA
PSICOLOGIA
CIENCIAS ECONOMICAS
CIENCIAS ECONOMICAS

ÁREA DE EXPERIENCIA
ADMINISTRACION PUBLICA
PSICOLOGIA SOCIAL
DIRECCION Y DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS
ORGANIZACION Y DIRECCION DE EMPRESAS

**III. REQUERIMIENTOS O CONDICIONES ESPECÍFICAS**

En caso de que el puesto requiera condiciones especiales de trabajo llene el siguiente apartado.

DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR:

No

FRECUENCIA: NO APLICA

CAMBIO DE RESIDENCIA:

No

HORARIO DE TRABAJO:

HORARIO DIURNO

PERIODOS ESPECIALES DE TRABAJO:

No

CONDICIONES ESPECÍFICAS DE TRABAJO: AMBIENTALES, TEMPERATURA, RUIDO,

ESPECIFICACIONES ERGONÓMICAS: ACCIÓN, ATRIBUTO O ELEMENTO 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 LESIÓN.

**IV. COMPETENCIAS O CAPACIDADES**

**CAPACIDADES PROFESIONALES**  
**(Habilidades, Conocimientos, Aptitudes y/o Actitudes)**

Selecciona las capacidades que corresponden a:

DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD

*Nivel de dominio*

*Nombre de la Capacidad Profesional*

BÁSICO

ELEMENTOS BÁSICOS SOBRE ÉTICA PÚBLICA-GUBERNAMENTAL PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN LA SICT

1

TRABAJO EN EQUIPO

1

NEGOCIACIÓN

OBSERVACIONES:

SI EXISTE ALGÚN OTRO ASPECTO QUE CONSIDERE IMPORTANTE DEL PUESTO Y QUE NO ESTÉ CONSIDERADO EN EL FORMATO, ANOTARLO EN EL SIGUIENTE RECUADRO.



DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS DE LA APF  
UNIDAD DE POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN Y REMUNERACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL

NOMBRE Y FIRMA	
<div style="border: 1px solid black; height: 60px; width: 250px; margin: 0 auto;"></div> <p style="text-align: center;"><b>OCUPANTE DEL PUESTO (TOMA DE CONOCIMIENTO)</b></p>	<div style="border: 1px solid black; height: 60px; width: 250px; margin: 0 auto;"></div> <p style="text-align: center;"><b>JEFE INMEDIATO</b></p>
<div style="border: 1px solid black; height: 60px; width: 250px; margin: 0 auto;"></div> <p style="text-align: center;"><b>ESPECIALISTA</b></p>	<div style="border: 1px solid black; height: 60px; width: 250px; margin: 0 auto;"></div> <p style="text-align: center;"><b>DGRH o EQUIVALENTE</b></p>
<p><b>FECHA DE APROBACIÓN</b></p>	<div style="border: 1px solid black; height: 30px; width: 200px; margin: 0 auto;"></div> <p style="text-align: center;"><i>día/mes/año.</i></p>