



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	09-400-1-EIC007P-0000170-E-S-D
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ENCARGADO DEL AREA DE ATENCION Y QUEJAS
CARACTERÍSTICA OCUPACIONAL	S Seguridad Nacional
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
TIPO DE FUNCIONES	
A. NOMBRAMIENTO	CONFIANZA
B. FUNCIONES	ADMINISTRATIVAS
PUESTO DEL SUPERIOR JERÁRQUICO	JEFE DE DEPARTAMENTO DE SUPERVISION Y VIGILANCIA
UNIDAD ADMINISTRATIVA	Subsecretaría de Comunicaciones
II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:	<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>
<p>PROPORCIONAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y REPORTES DE FALLAS DE LOS SISTEMAS DE COMUNICACIÓN OPERADOS POR LA UNIDAD DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO FEDERAL, QUE DAN SERVICIO A LOS FUNCIONARIOS DE ALTO NIVEL, PERTENECIENTES A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL, LOS GOBERNADORES DE LOS ESTADOS Y LOS FUNCIONARIOS ADSCRITOS A LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, MEDIANTE LA RECEPCIÓN DE LLAMADAS, EL DESAHOGO DE SOLICITUDES DE DATOS (CARGOS, TITULARES, NÚMEROS TELEFÓNICOS DIRECTOS, ETC.) DE ACUERDO A ESTRUCTOS NIVELES DE CONFIDENCIALIDAD Y ATENCIÓN A USUARIOS VÍA TELEFÓNICA; ASÍ COMO, DE UN CONTROL PRECISO EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN, CON LA FINALIDAD DE CONTRIBUIR AL EFICIENTE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO PRIVADO DE COMUNICACIÓN DE ALTA DISPONIBILIDAD Y SEGURIDAD QUE SE SUMINISTRA A LOS DIVERSOS SECTORES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL.</p>	
III. FUNCIONES	<p align="center">DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN ¿Qué hace? ¿Para qué lo hace? Cada función integra un conjunto de actividades. VERBO DE ACCIÓN+COMPLEMENTO+RESULTADO</p>
1	<p>RECABAR LOS DATOS GENERALES NECESARIOS PARA IDENTIFICAR Y LOCALIZAR AL USUARIO PETICIONARIO O INTERESADO; ASÍ COMO, EL TIPO DE SERVICIO Y LA CLASE DE FALLA EXISTENTE, MEDIANTE LA DETECCIÓN DEL PROBLEMA Y LA DEFINICIÓN DE SU UBICACIÓN CON BASE EN LOS SISTEMAS DE COMUNICACIÓN, LOS APARATOS TERMINALES CON LOS QUE SE CUENTA Y LAS FALLAS MÁS RECURRENTES, PARA DETECTAR Y, EN SU CASO, SOLUCIONAR VÍA TELEFÓNICA LAS IRREGULARIDADES EN LOS SERVICIOS, CON EL OBJETIVO DE TURNAR LA FALLA AL ÁREA CORRESPONDIENTE Y DISMINUIR LOS TIEMPOS DE RESPUESTA, PARA CONTRIBUIR A QUE EL FUNCIONARIO DISPONGA DEL SERVICIO CUANDO LO REQUIERA.</p>
2	<p>COMPROBAR EL ESTADO Y BUEN FUNCIONAMIENTO DE LAS REDES PRESIDENCIAL, FEDERAL Y DE GOBERNADORES MÁS IMPORTANTES, MEDIANTE EL DESARROLLO Y DEFINICIÓN DE UN PLAN DE TRABAJO EN DONDE SE REALICE UNA PRUEBA DE COMUNICACIÓN SEMANAL, PREVIO CONSENTIMIENTO VÍA TELEFÓNICA DEL TITULAR O AUXILIAR, CON LA FINALIDAD DE ANTICIPAR POSIBLES FALLAS QUE NO DETECTE EL USUARIO, PARA ESTABLECER COMUNICACIÓN SIN PROBLEMAS EN EL MOMENTO QUE LO REQUIERA SIEMPRE QUE INTENTE CONTACTAR A ALGÚN SERVIDOR PÚBLICO POR DICHO MEDIO.</p>
3	<p>AUXILIAR A LOS USUARIOS DE LAS REDES EN SUS DUDAS SOBRE EL USO Y FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS CON QUE SE PROPORCIONAN LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES BRINDADOS POR LA UNIDAD DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO FEDERAL, ESTABLECIENDO UN SISTEMA DE ATENCIÓN EFICIENTE EN BASE A LOS MANUALES Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA EL USO DE LOS SISTEMAS DE COMUNICACIÓN, CON EL FIN DE DAR UN SERVICIO DE CALIDAD, DE MANERA QUE LAS PEQUEÑAS DEFICIENCIAS EN LÍNEAS O APARATOS TELEFÓNICOS PUEDAN SER RESUELTAS DE MANERA INMEDIATA POR EL FUNCIONARIO O AUXILIARES, Y SEA MAYOR EL TIEMPO DE DISPONIBILIDAD EN EL SERVICIO, EN BENEFICIO DEL PROPIO SERVIDOR PÚBLICO.</p>
4	<p>REALIZAR REGISTROS DE CADA INSTALACIÓN, REUBICACIÓN O REPARACIÓN DE LOS SERVICIOS DE RED, REALIZADAS POR EL PERSONAL DE LA UNIDAD DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO FEDERAL, MEDIANTE LA ELABORACIÓN DE EXPEDIENTES POR CADA UNA DE LAS REDES, INTEGRADOS POR LAS SOLICITUDES RESPECTIVAS Y TODAS LAS ÓRDENES DE TRABAJO DE DESAHOGO RELATIVAS A CADA NÚMERO DE RED; CON LA FINALIDAD DE MANTENER UN ESTRUCTO CONTROL POR CADA UNO DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS Y FACILITAR EL MANEJO Y CONSULTA EN LO RELATIVO A INSTALACIONES Y NUEVOS SERVICIOS PARA EFICIENTAR LAS LABORES DE LA UNIDAD DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO FEDERAL.</p>



**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**

5	REALIZAR DIARIAMENTE LOS INFORMES DE NOVEDADES INTEGRADOS EN PRIMERA INSTANCIA POR LA DESCRIPCIÓN DE LOS REPORTES DE FALLAS, LAS REPARACIONES, INSTALACIONES, REUBICACIONES Y EQUIVALENTES, MEDIANTE LA REDACCIÓN DE LAS LLAMADAS DE USUARIOS Y DEL PERSONAL TÉCNICO DE LA RED PRIVADA, Y EN SEGUNDA INSTANCIA DEL SEGUIMIENTO DADO, LLAMANDO A LAS SUBDIRECCIONES ENCARGADAS DE COORDINAR ESAS TAREAS E INFORMÁNDOSE DE LOS AVANCES EN LOS TRABAJOS, CON EL PROPÓSITO DE PLASMARLOS E INFORMAR OPORTUNAMENTE A LA DIRECCIÓN DE LA UNIDAD, CONTRIBUYENDO EN EL CONTROL ESTADÍSTICO DE LOS SERVICIOS REALIZADOS Y, A SU VEZ, NOTIFICAR A LOS USUARIOS PARA MANTENERLOS INFORMADOS RESPECTO A LA CONCLUSIÓN O AVANCE EN SUS PETICIONES.
6	RECABAR Y CONFIRMAR LA INFORMACIÓN QUE SE TIENE EN EL SISTEMA SOBRE LOS DATOS CORRECTOS RESPECTO A NOMBRE, CARGO Y DEPENDENCIA USUARIA, MEDIANTE LA CONFIRMACIÓN DE LOS REGISTROS, A TRAVÉS DE REALIZAR LLAMADAS TELEFÓNICAS, CONSULTAS VÍA INTERNET O SOLICITUDES VÍA CORREO ELECTRÓNICO, A FIN DE CONTAR CON LA INFORMACIÓN VERÍDICA Y VIGENTE EN LOS DIRECTORIOS CORRESPONDIENTES Y COADYUVAR EN LAS LABORES PROPIAS DE LA UNIDAD DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO FEDERAL.
7	RECABAR LA INFORMACIÓN QUE ES BRINDADA DIRECTAMENTE POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS RESPONSABILIDAD DE LA UNIDAD, MEDIANTE EL DESARROLLO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS, SOLICITANDO LOS DATOS NECESARIOS PARA LA LOCALIZACIÓN DE DICHOS USUARIOS, A FIN DE FACILITAR LA COMUNICACIÓN CON ÉSTOS, PARA BRINDAR ATENCIÓN DE MANERA ÁCIL Y OPORTUNA CUANDO ASÍ SE REQUIERA.
8	CAPTURAR LOS DATOS RECABADOS DE LOS USUARIOS EN LAS RESPECTIVAS BASES DE DATOS OPERADAS, CADA VEZ QUE EXISTA O SE OBTENGA UNA CONFIRMACIÓN DE MODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN QUE SE MANEJA, VALIDANDO E INGRESANDO DICHOS DATOS EN LOS SISTEMAS DISPONIBLES, CON EL OBJETO DE MANTENER ACTUALIZADOS LOS ARCHIVOS Y CONTRIBUIR A LA EFICIENTE LABOR DE LA UNIDAD DE LA RED PRIVADA DEL GOBIERNO FEDERAL.

IV. RELACIONES INTERNAS Y/O EXTERNAS.

TIPO DE RELACIÓN:

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

INTERNAS: CON LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y CENTROS SCT. EXTERNAS: CON LAS DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL Y GOBIERNOS DE LOS ESTADOS QUE CUENTEN CON SERVICIO DE RED PRESIDENCIAL, FEDERAL Y DE GOBERNADORES; CON EL OBJETIVO DE ATENDER L

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.

Debe declarar situación patrimonial.

C. PERFIL DEL PUESTO

I. ESCOLARIDAD Y ÁREAS DE CONOCIMIENTO

NIVEL ACADÉMICO

GRADO DE AVANCE:

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

Catálogos

II. EXPERIENCIA LABORAL

MÍNIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA:



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

Catálogos

ÁREA GENERAL	ÁREA DE EXPERIENCIA
CIENCIAS TECNOLOGICAS	TECNOLOGIA DE LAS TELECOMUNICACIONES
CIENCIAS TECNOLOGICAS	TECNOLOGIA ELECTRONICA
CIENCIA POLITICA	ADMINISTRACION PUBLICA

III. REQUERIMIENTOS O CONDICIONES ESPECÍFICAS

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

DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR:	<input type="text"/>	FRECUENCIA:	<input type="text"/>	CAMBIO DE RESIDENCIA:	<input type="text"/>
HORARIO DE TRABAJO:	HORARIO DIURNO	PERIODOS ESPECIALES DE TRABAJO:	<input type="text"/>		
CONDICIONES ESPECÍFICAS DE TRABAJO: AMBIENTALES, TEMPERATURA, RUIDO,	<input type="text"/>				

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:	Nivel de dominio	Nombre de la Capacidad Profesional
DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD <input type="checkbox"/>	BÁSICO	ELEMENTOS BÁSICOS SOBRE ÉTICA PÚBLICA-GUBERNAMENTAL PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN LA SICT
<input checked="" type="checkbox"/>	1	TRABAJO EN EQUIPO
<input checked="" type="checkbox"/>	1	NEGOCIACIÓN
OBSERVACIONES:	<i>SI EXISTE ALGÚN OTRO ASPECTO QUE CONSIDERE IMPORTANTE DEL PUESTO Y QUE NO ESTÉ CONSIDERADO EN EL FORMATO, ANOTARLO EN EL SIGUIENTE RECUADRO.</i>	

NOMBRE Y FIRMA

<input type="text"/>	<input type="text"/>
OCUPANTE DEL PUESTO (TOMA DE CONOCIMIENTO)	JEFE INMEDIATO
<input type="text"/>	<input type="text"/>
ESPECIALISTA	DGRH o EQUIVALENTE
FECHA DE APROBACIÓN	<input type="text"/>



**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**

día/mes/año.