



**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-0000154-E-S-D
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	OPERADOR EN TELEFONIA
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
<b>TIPO DE FUNCIONES</b>	
A. NOMBRAMIENTO	CONFIANZA
B. FUNCIONES	
PUESTO DEL SUPERIOR JERÁRQUICO	SUBDIRECTOR DE SUPERVISION Y CONTROL
UNIDAD ADMINISTRATIVA	Subsecretaría de Comunicaciones
<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>
<p>COMUNICAR A LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS QUE LLAMAN AL CONMUTADOR CENTRAL DE LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, MEDIANTE LA OPERACIÓN EFICIENTE DE LAS CONSOLAS DE OPERADORA (PC´S) Y A TRAVÉS DEL ENRUTAMIENTO DE SUS LLAMADAS A LAS EXTENSIONES CONFERIDAS O SOLICITADAS, DE FORMA CORRECTA, CORTÉS Y RÁPIDA, CON EL PROPÓSITO DE CONTRIBUIR AL BUEN FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN DE VOZ DE LA DEPENDENCIA CON EL PÚBLICO USUARIO.</p>	
<b>III. FUNCIONES</b>	<p>DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN</p> <p>¿Qué hace? ¿Para qué lo hace?</p> <p>Cada función integra un conjunto de actividades.</p> <p>VERBO DE ACCIÓN+COMPLEMENTO+RESULTADO</p>
1	ADMINISTRAR EFICIENTEMENTE LAS CONSOLAS DEL CONMUTADOR CENTRAL DE LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, MEDIANTE LA OPERACIÓN DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y LAS APLICACIONES AVANZADAS DEL PROGRAMA (SOFTWARE) DE OPERADORA, CON LA RAPIDEZ Y RESPONSABILIDAD CONDUCENTE, CON LA FINALIDAD DE MEJORAR CON ESTO LOS TIEMPOS DE RESPUESTA AL PÚBLICO USUARIO, COADYUVANDO A LAS FUNCIONES PROPIAS DE LA DEPENDENCIA GUBERNAMENTAL QUE DA SERVICIO AL PÚBLICO EN GENERAL.
2	VINCULAR VÍA TELEFÓNICA A LOS USUARIOS QUE REALICEN LLAMADAS SOLICITANDO COMUNICACIÓN CON EL PERSONAL DE LAS DIFERENTES UNIDADES ADMINISTRATIVAS DEPENDIENTES DE ESTA SECRETARÍA, MEDIANTE EL ÁGIL Y ADECUADO MANEJO DE DIRECTORIOS Y DE LA BASE DE DATOS CON QUE CUENTA LA CONSOLA DE OPERADORA (PC´S); ASÍ COMO, MOSTRANDO DISPOSICIÓN Y CORTESÍA EN CADA UNA DE LAS LLAMADAS, CON LA FINALIDAD DE FACILITAR LA COMUNICACIÓN ENTRE EL PÚBLICO USUARIO Y EL PERSONAL DE LA SECRETARÍA PARA CONTRIBUIR ASÍ AL LOGRO DE METAS Y OBJETIVOS DEFINIDOS PARA LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA SCT AL FACILITAR LA COMUNICACIÓN ENTRE LOS DIVERSOS PARTICIPANTES.
3	INFORMAR AL PÚBLICO EXTERNO SOBRE LAS UBICACIONES, ÁREAS, PERSONAL A CARGO Y/O NÚMEROS TELEFÓNICOS A DONDE REQUIEREN DIRIGIRSE PARA ABORDAR ALGÚN ASUNTO, MEDIANTE LA RECOPIACIÓN Y CONSULTA DE LA INFORMACIÓN PRECISA PARA POSTERIORMENTE PROCEDER A REALIZAR LA RECOMENDACIÓN ADECUADA Y/O TRANSFIRIENDO CORRECTAMENTE AL USUARIO HACIA EL ÁREA U ORGANISMO INTERNO QUE LE PUEDA BRINDAR EL SERVICIO DESEADO, CON LA FINALIDAD DE REALIZAR DE FORMA EFICIENTE LA LABOR DE LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES.
4	CONFORMAR UN SISTEMA EFICIENTE DE ATENCIÓN QUE PERMITA ASESORAR CORRECTA Y OPORTUNAMENTE A LOS USUARIOS DEL CONMUTADOR DE LA SECRETARÍA, COORDINANDO LOS RECURSOS Y MEDIOS DE INFORMACIÓN DISPONIBLES, A FIN DE CANALIZAR LAS LLAMADAS CUANDO SE SOLICITE LA COMUNICACIÓN CON PERSONAL QUE NO CUENTA CON UNA EXTENSIÓN TELEFÓNICA ASIGNADA Y NO SE ENCUENTRE EN LAS BASES DE DATOS MANEJADAS, CON EL PROPÓSITO DE NO NEGAR EL SERVICIO DE INFORMES Y DEMOSTRAR LA EFICIENCIA Y DISPOSICIÓN EXISTENTE EN LA SCT.
5	EFECTUAR EL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN QUE SE MANEJAN EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, RECABANDO LA INFORMACIÓN EN LOS CASOS QUE SE PRESENTEN CAMBIOS EN LOS CONDUCENTES DATOS, A TRAVÉS DE LA VERIFICACIÓN CONSTANTE DE LOS MISMOS, CON LA FINALIDAD DE MANTENER LAS BASES DE DATOS ACTUALIZADAS Y PROPORCIONAR DE ESTA MANERA UN SERVICIO OPORTUNO A LOS DIVERSOS PÚBLICOS QUE SE ATIENDEN, YA SEAN INTERNOS O EXTERNOS.



**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**

6 NOTIFICAR AL PERSONAL QUE INTEGRA LA UNIDAD, RESPECTO DE ALGUNA MODIFICACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE CUALQUIER ÁREA O EMPLEADO ADSCRITO DE LA SECRETARÍA, INFORMANDO DE FORMA INMEDIATA A LAS DEMÁS OPERADORAS TELEFÓNICAS, CUANDO VÍA TELEFÓNICA, SE LE COMUNIQUE DE MANERA INDIVIDUAL ESTA CLASE DE INFORMACIÓN PARA PROCEDER A LA ACTUALIZACIÓN DE LOS MEDIOS DE CONSULTA, CON EL PROPÓSITO DE QUE CONOZCAN DICHAS MODIFICACIONES Y A SU VEZ BRINDEN INFORMACIÓN VERÍDICA Y OPORTUNA AL PÚBLICO USUARIO DEL CONMUTADOR CENTRAL DE LA DEPENDENCIA.

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

TIPO DE RELACIÓN:

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

**INTERNAS: CON LAS DIVERSAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES. EXTERNAS: CON EL PÚBLICO EN GENERAL QUE LLAMA AL CONMUTADOR CENTRAL; CON EL OBJETIVO DE FACILITAR LA COMUNICACIÓN ENTRE EL PÚBLICO USUARIO Y EL PERSONAL**

*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.

<input type="text" value="ÁREA GENERAL"/>	<input type="text" value="Catálogos"/>
<input type="text" value="CARRERA GENÉRICA"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="NO APLICA"/>	<input type="text" value="NO APLICA"/>

**II. EXPERIENCIA LABORAL**

MÍNIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA:

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

<input type="text" value="ÁREA GENERAL"/>	<input type="text" value="Catálogos"/>
<input type="text" value="ÁREA DE EXPERIENCIA"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="CIENCIA POLITICA"/>	<input type="text" value="ADMINISTRACION PUBLICA"/>
<input type="text" value="MATEMATICAS"/>	<input type="text" value="CIENCIA DE LOS ORDENADORES"/>
<input type="text" value="PSICOLOGIA"/>	<input type="text" value="ASESORAMIENTO Y ORIENTACION"/>

**III. REQUERIMIENTOS O CONDICIONES ESPECÍFICAS**

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

DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR:  FRECUENCIA:  CAMBIO DE RESIDENCIA:



**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**

<b>HORARIO DE TRABAJO:</b>	HORARIO DIURNO	<b>PERIODOS ESPECIALES DE TRABAJO:</b>	
<b>CONDICIONES ESPECÍFICAS DE TRABAJO:</b> AMBIENTALES, TEMPERATURA, RUIDO,			
<small>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.</small>			
<b>IV. COMPETENCIAS O CAPACIDADES</b>			

<b>CAPACIDADES PROFESIONALES</b> (Habilidades, Conocimientos, Aptitudes y/o Actitudes)		
Selecciona las capacidades que corresponden a:		
DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD	<i>Nivel de dominio</i>	<i>Nombre de la Capacidad Profesional</i>
<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
<b>OBSERVACIONES:</b>	<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**

<div style="border: 1px solid black; width: 200px; height: 60px; margin: 0 auto; margin-bottom: 10px;"></div> <p align="center"><b>OCUPANTE DEL PUESTO</b> (TOMA DE CONOCIMIENTO)</p> <div style="border: 1px solid black; width: 200px; height: 60px; margin: 0 auto; margin-bottom: 10px;"></div> <p align="center"><b>ESPECIALISTA</b></p>	<div style="border: 1px solid black; width: 200px; height: 60px; margin: 0 auto; margin-bottom: 10px;"></div> <p align="center"><b>JEFE INMEDIATO</b></p> <div style="border: 1px solid black; width: 200px; height: 60px; margin: 0 auto; margin-bottom: 10px;"></div> <p align="center"><b>DGRH o EQUIVALENTE</b></p>
<p>FECHA DE APROBACIÓN</p> <div style="border: 1px solid black; width: 200px; height: 25px; margin: 0 auto;"></div> <p align="center"><small>día/mes/año.</small></p>	