FUNCIÓN PÚBLICA
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

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 : **47-AYJ-1-M1C014P-0001089-E-Y-F**

DENOMINACIÓN DEL PUESTO : DEPARTAMENTO DE ATENCION TELEFONICA

CARACTERÍSTICA OCUPACIONAL : No aplica Ley del SPC

B.DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN : Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas

RAMA DE CARGO : Prestación de servicios

NOMBRAMIENTO : CONFIANZA

TIPO DE FUNCIONES : SUSTANTIVA

ACTA ENTREGA-RECEPCIÓN : No Sujeto a presentar Acta Entrega Recepción

PUESTO DEL SUPERIOR JERÁRQUICO : SUBDIRECCION DE TRABAJO SOCIAL

UNIDAD ADMINISTRATIVA : AYJ Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas

II OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:

Otorgar la atención de primer contacto de calidad y calidez, de manera oportuna e integral, a las víctimas del delito o de violaciones a los derechos humanos, asegurando una orientación multidisciplinaria.

III. FUNCIONES

1	Administrar la información registrada en los formatos elaborados para el control de la recepción y el centro de atención telefónica con la finalidad de elaborar una estadística mensual sobre las atenciones brindadas a las víctimas.
2	Estandarizar el proceso de atención telefónica, a fin de que se proporcione la información clara, precisa y accesible de los servicios que otorga la CEAV, así como la escucha activa que permita la detección de las necesidades de las víctimas.
3	Gestionar la programación de citas en las oficinas centrales y/o delegaciones de la CEAV, así como la vinculación de programas sociales, de acuerdo a la situación de la víctima.
4	Estandarizar los procesos de registro a través de catálogos de términos establecidos para la conformación de registros y proceso de exportación hacia una base de datos general.
5	Elaborar los reportes mensuales, gráficos y estadísticos de la información recopilada de los registros de la recepción y el centro de atención telefónica con la finalidad de establecer antecedentes históricos de la información generada por el área con la finalidad de contar con comparativos.

IV. RELACIONES INTERNAS Y/O EXTERNAS

Tipo de Relación Ambas

Explicar la Relación Seleccionada "EXTERNAS: CON ORGANISMOS DE LOS TRES NIVELES DE GOBIERNO Y SOCIEDAD CIVIL, PARA TRATAR EL TEMA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS.
INTERNA: CON LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA CEAV."

Características de la Información La información que se maneja repercute hacia el interior de la dependencia.

V. ASPECTOS RELEVANTES

Actos de autoridad específicos del puesto

Explicar brevemente la elección de los aspectos:

Se consideran aspectos relevantes, en atención a la naturaleza de las funciones, por cuanto que implican por parte del puesto la formulación de propuestas incluyentes, problemáticas que por su extensión y profundidad exigen una formación especializada en la materia. Ello implica, contar con autoridad en el tema, en cuanto al conocimiento del entorno y de las instituciones partícipes, donde la CEAV a través de este puesto, cuente con presencia en el campo de trabajo específico.

Retos y complejidad en el desempeño del puesto

Explicar brevemente la elección de los aspectos:

Se consideran aspectos relevantes, en atención a la naturaleza de las funciones, por cuanto que implican por parte del puesto la formulación de propuestas incluyentes, problemáticas que por su extensión y profundidad exigen una formación especializada en la materia. Ello implica, contar con autoridad en el tema, en cuanto al conocimiento del entorno y de las instituciones partícipes, donde la CEAV a través de este puesto, cuente con presencia en el campo de trabajo específico.

Debe declarar situación patrimonial

C. PERFIL DEL PUESTO

I. ESCOLARIDAD Y AREAS DE CONOCIMIENTO

NIVEL DE ESTUDIOS : LICENCIATURA O PROFESIONAL
GRADO DE AVANCE : TITULADO

ÁREA GENERAL	CARRERA GENERICA
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	COMPUTACION E INFORMATICA
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	ADMINISTRACION

II. EXPERIENCIA LABORAL

MINIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA: 2 años

AREA DE EXPERIENCIA	ÁREA GENERAL
CIENCIAS TECNOLOGICAS	TECNOLOGIA DE LAS TELECOMUNICACIONES
CIENCIAS SOCIALES	BIBLIOTECONOMIA
CIENCIAS TECNOLOGICAS	TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES

III. REQUERIMIENTOS O CONDICIONES ESPECÍFICAS

DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR : X
FRECUENCIA : A veces
CAMBIO DE RESIDENCIA :
HORARIO DE TRABAJO : Mixto
PERIODOS ESPECIALES DE TRABAJO :

CONDICIONES ESPECIALES DE TRABAJO : AMBIENTALES, TEMPERATURA, RUIDO, ESPACIO :

ESPECIFICACIONES ERGONÓMICAS : ACCIÓN, ATRIBUTOS O ELEMENTOS 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 LESION

IV. COMPETENCIAS O CAPACIDADES PROFESIONALES

COMPETENCIAS

COMPETENCIA	NIVEL	DESCRIPCIÓN
	Básico	LIDERAZGO
	Básico	ORIENTACIÓN A RESULTADOS
	Básico	TRABAJO EN EQUIPO

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

Observaciones

Sin Observaciones

Observaciones Especialista

Sin Observaciones

Ocupante del Puesto: Nombre y Firma
(Toma de conocimiento)

Jefe Inmediato : Nombre y Firma

Especialista : Nombre y Firma

DGRH o Equivalente : Nombre y Firma

Fecha de Aprobación: 01/06/2018
Día/ mes/ año

Fecha Consulta: 13/07/2020
Día/ mes/ año

Fecha del puesto inicio: 27/06/2019

Fecha del puesto fin: VIGENTE