



**FORMATO DE PERFIL DE PUESTOS DE HONORARIOS  
COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ  
DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO TERRITORIAL**

**PERFIL DEL PUESTO**

**IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

NOMBRE DEL PUESTO: OPERADOR TELEFÓNICO NC

NIVEL DEL PUESTO: 2 SUELDO BRUTO: \$9,299.00

*Es el que se utiliza en el tabulador para puestos de honorarios*

**MISIÓN DEL PUESTO:** Consiste en el propósito fundamental del mismo "su razón de ser", buscando la congruencia y contribución con la misión del puesto inmediato superior.

PROPORCIONAR A LA CIUDADANÍA Y A LA POBLACIÓN BECARIA ATENCIÓN A SUS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, TRÁMITES, INCONFORMIDADES, QUEJAS O DENUNCIAS, A FIN DE GARANTIZAR SU DERECHO DE PETICIÓN Y AL ACCESO A LA INFORMACIÓN, DE LOS PROGRAMAS DE LA BECAS DE FORMA TELEFÓNICA.

<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO Y LAS FUNCIONES QUE CONTRIBUYEN A LOS OBJETIVOS</b>		1. Indicar el objetivo que contribuya a la misión seleccionada 2. Indicar las funciones las que contribuyan al objetivo del puesto en orden de importancia (1 es la más importante para lograr el objetivo del puesto).
Funciones que contribuyen al logro del objetivo	DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN	
<b>OBJETIVO 1</b>	PROPORCIONAR A LA CIUDADANÍA Y A LA POBLACIÓN BECARIA ATENCIÓN A SUS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, TRÁMITES, INCONFORMIDADES, QUEJAS O DENUNCIAS, A FIN DE GARANTIZAR SU DERECHO DE PETICIÓN Y AL ACCESO A LA INFORMACIÓN, DE LOS PROGRAMAS DE LA BECAS DE FORMA TELEFÓNICA.	
<b>FUNCIÓN 1</b>	APOYAR EN LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES, CONSULTAS, TRÁMITES, INCONFORMIDADES, ASÍ COMO EN LA CANALIZACIÓN DE QUEJAS O DENUNCIAS RECIBIDAS VÍA TELEFÓNICA POR PARTE DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA Y LA CIUDADANÍA EN GENERAL.	
<b>FUNCIÓN 2</b>	CAPTURAR EN LOS SISTEMAS DE REGISTRO EXISTENTES PARA EL CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA DEMANDA CIUDADANA, LA TOTALIDAD DE LA INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS CASOS ATENDIDOS, DESDE SU RECEPCIÓN HASTA SU CONCLUSIÓN, A FIN DE DISPONER DE UNA BASE DE DATOS ACTUALIZADA.	
<b>FUNCIÓN 3</b>	TURNAR A LA INSTANCIA CORRESPONDIENTE, LOS CASOS QUE REQUIERAN UN PROCESO DE INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTE DOCUMENTAL Y TRÁMITE ESPECÍFICO PARA SER REALIZADO POR EL ÁREA CORRESPONDIENTE.	
<b>FUNCIÓN 4</b>	PROPORCIONAR INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN A LA POBLACIÓN BENEFICIARIA Y CIUDADANÍA EN GENERAL SOBRE LA OPERACIÓN DEL LOS PROGRAMAS DE LA COORDINACIÓN NACIONAL.	
<b>FUNCIÓN 5</b>	REALIZAR ACTIVIDADES OPERATIVAS DE APOYO PARA FORTALECER LA OPERACIÓN PROPIA DE LA OFICINA DE ADSCRIPCIÓN ASÍ COMO AQUELLOS PROPIOS A LOS PROCESOS DE LOS PROGRAMAS DE BECAS.	
<b>FUNCIÓN 6</b>	GENERAR LA CAPTURA Y LLENADO DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS Y FÍSICOS CORRESPONDIENTES POR EL TOTAL DE LOS REPORTES DE INFORMACIÓN QUE LES SEAN SOLICITADOS ACORDE A LOS ESQUEMAS DE ATENCIÓN BRINDADA POR SU ÁREA DE ADSCRIPCIÓN.	

**ENTORNO OPERATIVO**

TIPO DE RELACIÓN: AMBAS

*Elija el tipo de relación (\*)*

Explicar la relación seleccionada

INTERNA CON EL ENLACE DE LA DIRECCIÓN GENERAL Y EXTERNA PARA LA RELACIÓN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y POBLACIÓN BENEFICIARIA.





FORMATO DE PERFIL DE PUESTOS DE HONORARIOS  
COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ  
DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO TERRITORIAL

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

Características de la información (\*):

**ESCOLARIDAD Y/O AREAS DE CONOCIMIENTO**

NIVEL DE ESTUDIOS (\*):  GRADO DE AVANCE(\*):

ÁREA GENERAL	CARRERA GENÉRICA	CARRERA ESPECÍFICA	CARRERA ASOCIADA

**EXPERIENCIA LABORAL:** AÑOS DE EXPERIENCIA:

GRUPO DE EXPERIENCIA	ÁREA GENÉRICA	ÁREA ESPECÍFICA	ÁREA ASOCIADA
CIENCIAS JURIDICAS Y DERECHO	DEFENSA JURIDICA Y PROCEDIMIENTOS	ATENCION CIUDADANA	ATENCION CIUDADANA
SOCIOLOGIA	SOCIOLOGIA DEL TRABAJO	SOCIOLOGIA DE LA EDUCACION	SOCIOLOGIA
CIENCIAS ECONOMICAS	APOYO EJECUTIVO Y/O ADMINISTRATIVO	SECRETARIA	SECRETARIA

**TABLA DE EQUIVALENCIA POR EXPERIENCIA**

ESTUDIOS		EXPERIENCIA	
NIVEL	GRADO DE AVANCE	AÑOS	ÁREA ASOCIADA
CARRERA TECNICA O COMERCIAL	TERMINADO	>3<=4	ADMINISTRACION
CARRERA TECNICA O COMERCIAL	TERMINADO	>3<=4	SOCIOLOGIA
CARRERA TECNICA O COMERCIAL	TERMINADO	>3<=4	CIENCIAS POLITICAS

**CONDICIONES DE TRABAJO** *En caso de que el puesto requiera condiciones especiales de trabajo llene el siguiente apartado*

¿SE REQUIERE?

DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR  FRECUENCIA (\*):  ¿CAMBIO DE RESIDENCIA (\*):

HORARIO DE TRABAJO(\*):  PERIODOS ESPECIALES DE TRABAJO:

CONDICIONES ESPECIALES DE TRABAJO:  *De contestar Si, explique las razones en el recuadro*

Es indispensable?  *De contestar Si, explique las razones en el recuadro*

ESPECIFICACIONES ERGONÓMICAS:  *(Características físicas requeridas por el puesto). Es indispensable?*

EL PUESTO ESTÁ BAJO CONDICIONES DE ESTRÉS:  EL EJERCICIO DE LAS FUNCIONES PONE EN RIESGO AL OCUPANTE O A SU FAMILIA?





FORMATO DE PERFIL DE PUESTOS DE HONORARIOS  
COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ  
DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO TERRITORIAL

**CAPACIDADES GERENCIALES Y TÉCNICAS DEL PUESTO**

**CAPACIDADES INFORMÁTICAS**

CAPACIDAD	NIVEL DE DOMINIO	PROPÓSITO DE EVALUACIÓN DE LA CAPACIDAD	
		INGRESO	PERMANENCIA
MICROSOFT OFFICE	Básico	√	√

**IDIOMA / LENGUA**

En caso de que el puesto requiera que su ocupante tenga la capacidad de hablar, leer y/o escribir algún idioma y/o dialecto, deberá especificarse como capacidad técnica y anotar en la siguiente sección el detalle de su nivel de dominio.

IDIOMA Y/O LENGUA	NIVEL DE DOMINIO		
	LEER	HABLAR	ESCRIBIR

OBSERVACIONES:

*SI EXISTE ALGÚN OTRO ASPECTO QUE CONSIDERE IMPORTANTE DEL PUESTO QUE NO ESTE CONSIDERADO EN EL CUESTIONARIO, ANOTARLO EN EL SIGUIENTE RECUADRO.*

OBSERVACIONES DEL ESPECIALISTA:

*RECUADRO EXCLUSIVO PARA SER LLENADO POR LOS ESPECIALISTAS*





**FORMATO DE PERFIL DE PUESTOS DE HONORARIOS  
COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ  
DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO TERRITORIAL**

**AUTORIZÓ** VALERIA LÓPEZ LÓPEZ DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO TERRITORIAL

\_\_\_\_\_

**ELABORÓ** JANETH MARTÍNEZ AGUILAR SUBDIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO A LA DEMANDA CIUDADANA

\_\_\_\_\_

**REVISÓ** JANETH MARTÍNEZ AGUILAR SUBDIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO A LA DEMANDA CIUDADANA

\_\_\_\_\_





**FORMATO DE PERFIL DE PUESTOS DE HONORARIOS  
COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ  
DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO TERRITORIAL**

Código: O00-DGCST-NC-002

Revisión Núm	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	Motivo
1	20/12/2022	NUEVA VERSIÓN.	

