



**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	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA
CARACTERÍSTICA OCUPACIONAL	X- DESIGNACIÓN DIRECTA
B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES
RAMA DE CARGO	Prestación de servicios
NOMBRAMIENTO	CONFIANZA
TIPO DE FUNCIONES	ADMINISTRATIVAS
PUESTO DEL SUPERIOR JERÁRQUICO	DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN
UNIDAD ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN GENERAL DE DELEGACIONES
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>CONTRIBUIR A LA ADECUADA GESTIÓN DE LOS MECANISMOS DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LOS ASUNTOS DEL SISTEMA A TRAVÉS DEL SEGUIMIENTO DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS MEDIOS DE CAPTACIÓN.</p>	
III. FUNCIONES	DESCRIPCIÓN DE LA FUNCION ¿Qué hace? ¿Para qué lo hace? Cada función integra un conjunto de actividades. VERBO DE ACCIÓN+COMPLEMENTO+RESULTADO
1	PROPORCIONAR ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS MEDIOS DE CAPTACIÓN DE LAS SOLICITUDES, RECOMENDACIONES, QUEJAS Y RECONOCIMIENTOS (TELÉFONO, CORREO ELECTRÓNICO U OFICIO), PARA TENER COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS Y DETECTAR ÁREAS DE OPORTUNIDAD QUE PERMITAN MEJORAR EL SERVICIO
2	GESTIONAR LA ATENCIÓN A LAS QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL, VÍA TELEFÓNICA, CORREO ELECTRÓNICO U OTRO MEDIO ESCRITO PARA CONTRIBUIR A LA TRANSPARENCIA DE LAS GESTIONES DEL ÁREA
3	INTEGRAR LA INFORMACIÓN DE LOS CASOS ATENDIDOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA, PARA SU ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO
4	DIFUNDIR ENTRE EL PERSONAL DE ATENCIÓN CIUDADANA INFORMACIÓN ACTUALIZADA SOBRE EL TRÁMITE DE PASAPORTE, PARA UNA ATENCIÓN MÁS EFICAZ Y EFICIENTE
5	DETECTAR E INFORMAR ÁREAS DE OPORTUNIDAD CON BASE EN LOS REPORTES SOBRE LA INCIDENCIA DE LAS PROMOCIONES CIUDADANAS, PARA MEJORAR EL SERVICIO
6	ELABORAR PROYECTOS DE MEJORA A LOS PROCESOS DE ATENCIÓN CIUDADANA, PARA EFICIENTAR LOS TIEMPOS DE RESPUESTA Y SERVICIO
7	INTEGRAR REPORTES ESTADÍSTICOS SOBRE LAS PROMOCIONES CIUDADANAS EN MATERIA DE EXPEDICIÓN DE PASAPORTES Y PROPONER ACCIONES DE MEJORA.
8	CUMPLIR CON LAS FUNCIONES QUE CORRESPONDAN AL PUESTO, DE CONFORMIDAD CON LAS DISPOSICIONES JURÍDICAS APLICABLES Y REALIZAR AQUELLAS QUE LE ENCOMIENDEN SUS SUPERIORES JERÁRQUICOS.



**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	
---	--

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

Selecciona las capacidades que corresponderán a:	
DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD	NOCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL, DE LA NORMATIVIDAD EN MATERIA DE EXPEDICIÓN DE PASAPORTES, APEGO A LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS, ACTITUD DE SERVICIO Y MANEJO DE OFFICE.
<input type="checkbox"/>	ORIENTACIÓN A RESULTADOS
<input type="checkbox"/>	TRABAJO EN EQUIPO
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	

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

PUESTO TIPO.

NOMBRE Y FIRMA

**OCUPANTE DEL PUESTO
(TOMA DE CONOCIMIENTO)**

JEFE INMEDIATO

ESPECIALISTA

**DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE
RECURSOS HUMANOS**

FECHA DE APROBACIÓN

día/mes/año.