



A. DATOS GENERALES	
CÓDIGO DEL PUESTO	PUESTO TIPO
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ENCARGADO DE VENTANILLA DE TRÁMITES
CARACTERÍSTICA OCUPACIONAL	NO LE APLICA
B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES
RAMA DE CARGO	Apoyo administrativo
NOMBRAMIENTO	TIPO DE FUNCIONES ADMINISTRATIVAS
PUESTO DEL SUPERIOR JERÁRQUICO	
UNIDAD ADMINISTRATIVA	
II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:	
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.	
VERBO DE ACCIÓN + INDICADOR DE DESEMPEÑO + SUJETO DE ACCIÓN U OBJETO DE CONTRIBUCIÓN	
BRINDAR ATENCIÓN AL PÚBLICO QUE SOLICITA LA PRESTACIÓN DE ALGÚN TRÁMITE O SERVICIO POR PARTE DE LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, PROPORCIONANDO INFORMACIÓN SEGÚN EL TIPO DE TRÁMITE Y EFECTUANDO LA RECEPCIÓN DE SUS DOCUMENTOS, A FIN DE FACILITAR LA GESTIÓN ANTE EL ÁREA TÉCNICA QUE DETERMINE LA VIABILIDAD DE CADA SOLICITUD, DISMINUYENDO ASÍ LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.	
III. FUNCIONES	
	DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN ¿Qué hace? ¿Para qué lo hace? Cada función integra un conjunto de actividades. VERBO DE ACCIÓN+COMPLEMENTO+RESULTADO
1	INFORMAR AL PÚBLICO RESPECTO AL PROCEDIMIENTO Y LOS REQUISITOS QUE DEBEN CUMPLIR SEGÚN EL TIPO DE TRÁMITE, ATENDIENDO LAS CONSULTAS DE LOS USUARIOS CONFORME A LA NORMATIVIDAD Y A LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR EL ÁREA TÉCNICA, CON OBJETO DE GARANTIZAR QUE CUMPLAN CON LO REQUERIDO.
2	PROPORCIONAR AL USUARIO LA FICHA DE DEPÓSITO U HOJA DE AYUDA PARA EL PAGO DE DERECHOS, PRODUCTOS Y APROVECHAMIENTO (DPA'S), MEDIANTE LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE INGRESOS, A FIN DE QUE EFECTÚE EL PAGO CORRESPONDIENTE A SU TRÁMITE EN CUALQUIERA DE LAS INSTITUCIONES BANCARIAS AUTORIZADAS O VÍA INTERNET.
3	EFFECTUAR EL COBRO DE DERECHOS, PRODUCTOS Y APROVECHAMIENTO (DPA'S) CON CARGO A TARJETA DE CRÉDITO O DE DÉBITO, MEDIANTE LA OPERACIÓN DE LA TERMINAL BANCARIA (FAST-PAY), A FIN DE GENERAR EL RECIBO DE PAGO Y AGILIZAR EL TRÁMITE PARA EL USUARIO.
4	ELABORAR EL INFORME DE RECIBOS DE PAGO EMITIDOS DIARIAMENTE, MEDIANTE EL REGISTRO DE DATOS DE REFERENCIA EN EL SISTEMA DE CONTROL CORRESPONDIENTE Y LA INTEGRACIÓN DE LOS COMPROBANTES, A FIN EFECTUAR LA CONCILIACIÓN DE RECIBOS ANTE EL ÁREA DE RECURSOS FINANCIEROS.
5	RECIBIR LA DOCUMENTACIÓN ENTREGADA POR LOS SOLICITANTES, VERIFICANDO QUE ESTÉ COMPLETA Y CUMPLA CON LA TOTALIDAD DE REQUISITOS FIJADOS PARA EL TRÁMITE ESPECÍFICO, INCLUYENDO EL COMPROBANTE DE PAGO, A FIN DE QUE SE SUBSANEN LAS FALTAS U OMISIONES DETECTADAS E INTEGRAR EL EXPEDIENTE RESPECTIVO.
6	RECIBIR LA DOCUMENTACIÓN REMITIDA POR LA OFICIALÍA DE PARTES DEL ÁREA DE ADSCRIPCIÓN, VERIFICANDO QUE ESTÉ COMPLETA Y CUMPLA CON LA TOTALIDAD DE REQUISITOS FIJADOS PARA EL TRÁMITE ESPECÍFICO, A FIN DE REGISTRARLA Y TURNARLA AL ÁREA TÉCNICA COMPETENTE PARA LA ASIGNACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR REQUISITOS FALTANTES.
7	ASIGNAR UN NÚMERO DE REGISTRO A LAS SOLICITUDES DE TRÁMITES Y/O SERVICIOS FORMULADAS POR LOS USUARIOS, MEDIANTE LA CAPTURA DE LOS DATOS DE REFERENCIA EN EL SISTEMA IMPLEMENTADO, A FIN DE GENERAR UN CONTROL PARA EL SEGUIMIENTO DE CADA SOLICITUD.
8	TURNAR LAS SOLICITUDES RECIBIDAS AL ÁREA TÉCNICA COMPETENTE, MEDIANTE LA NOTIFICACIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTOS, CON EL PROPÓSITO DE QUE ÉSTA DETERMINE LA VIABILIDAD DE CADA SOLICITUD Y EMITA LA RESOLUCIÓN CORRESPONDIENTE DENTRO DEL PLAZO ESTABLECIDO.
9	INFORMAR A LOS INTERESADOS LA RESOLUCIÓN DE SU TRÁMITE CUANDO ÉSTOS LO SOLICITEN Y UNA VEZ CONCLUIDO EL PLAZO DE RESPUESTA, EFECTUANDO EL SEGUIMIENTO DE LA SOLICITUD EN EL SISTEMA DE REGISTRO, A FIN DE QUE EL USUARIO ESTÉ EN POSIBILIDAD DE RECOGER LA DOCUMENTACIÓN CORRESPONDIENTE.
10	EFFECTUAR LA ENTREGA DE CERTIFICACIONES, CONSTANCIAS, LICENCIAS, PERMISOS, PLACAS Y/O TARJETAS, PREVIA ACREDITACIÓN DE LA IDENTIDAD DEL USUARIO Y SOLICITANDO SU FIRMA EN LOS ACUSES CORRESPONDIENTES, A FIN DE CONTAR CON EVIDENCIA QUE COMPRUEBE LA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS PARA CUALQUIER ACLARACIÓN.
11	REPORTAR LAS DUDAS, CONSULTAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS FORMULADAS POR EL PÚBLICO, TOMANDO NOTA DE LAS MISMAS Y/O EFECTUANDO SU REGISTRO EN EL MEDIO ESTABLECIDO PARA ELLO, CON EL PROPÓSITO DE IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS Y QUE SE DETERMINEN ESTRATEGIAS ORIENTADAS A PROMOVER LA MEJORA DEL SERVICIO.



12 BRINDAR OPINIÓN REFERENTE AL MATERIAL INFORMATIVO PROPUESTO PARA SU USO EN VENTANILLA, VERIFICANDO QUE EL MENSAJE SEA CLARO, LA INFORMACIÓN CORRECTA Y QUE RESPONDA A LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DE LOS USUARIOS, A FIN DE FACILITAR A LA CIUDADANÍA LA GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS ANTE LA SCT.

IV. RELACIONES INTERNAS Y/O EXTERNAS.

TIPO DE RELACIÓN:

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

INTERNAS: CON PERSONAL DEL ÁREA DE ADSCRIPCIÓN AL QUE TURNA LAS SOLICITUDES DE TRÁMITES Y SERVICIOS DE SU COMPETENCIA.
 EXTERNAS: CON EL PÚBLICO EN GENERAL.

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.

*MANEJO DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y NOCIONES EN MATERIA DE CONTROL DOCUMENTAL.
 *REQUIERE CONOCIMIENTO EN TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, PAGOS ELECTRÓNICOS Y MANEJO DE FAST PAY (TERMINAL PUNTO DE VENTA).

Debe declarar situación patrimonial.

C. PERFIL DEL PUESTO

I. ESCOLARIDAD Y ÁREAS DE CONOCIMIENTO

NIVEL ACADÉMICO

GRADO DE AVANCE:

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

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

II. EXPERIENCIA LABORAL

MÍNIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA:

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

<input type="text" value="ÁREA DE EXPERIENCIA"/>	<input type="text" value="ÁREA GENERAL"/>
<input type="text" value="CIENCIA POLÍTICA"/>	<input type="text" value="ADMINISTRACIÓN PÚBLICA"/>
<input type="text" value="CIENCIAS ECONÓMICAS"/>	<input type="text" value="APOYO EJECUTIVO Y/O ADMINISTRATIVO"/>
<input type="text" value="CIENCIAS ECONÓMICAS"/>	<input type="text" value="ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS"/>



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" value="No"/>	FRECUENCIA:	<input type="text"/>	CAMBIO DE RESIDENCIA:	<input type="text" value="No"/>
HORARIO DE TRABAJO:	<input type="text" value="HORARIO DIURNO"/>		PERIODOS ESPECIALES DE TRABAJO:	<input type="text" value="No"/>	
CONDICIONES ESPECÍFICAS DE TRABAJO: AMBIENTALES, TEMPERATURA, RUIDO,	<input type="text" value="NINGUNA"/>				

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.

EN OCASIONES EL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES AMERITA ESTAR DE PIE DURANTE LARGOS PERÍODOS, DEPENDIENDO DEL ESPACIO ASIGNADO AL PERSONAL DE VENTANILLA.

IV. COMPETENCIAS O CAPACIDADES

COMPETENCIAS	
1	<input type="text"/>
2	<input type="text"/>
3	<input type="text"/>
4	<input type="text"/>
5	<input type="text"/>

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

Selecciona las capacidades que corresponderán a:	
DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD	
<input type="checkbox"/>	Elementos básicos sobre ética pública-gubernamental para los servidores públicos en la SCT
<input type="checkbox"/>	NOCIONES GENERALES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL
<input checked="" type="checkbox"/>	ORIENTACIÓN A RESULTADOS
<input checked="" type="checkbox"/>	TRABAJO EN EQUIPO
<input checked="" type="checkbox"/>	NEGOCIACIÓN
OBSERVACIONES:	SI EXISTE ALGÚN OTRO ASPECTO QUE CONSIDERE IMPORTANTE DEL PUESTO Y QUE NO ESTÉ CONSIDERADO EN EL FORMATO, ANOTARLO EN EL SIGUIENTE RECUADRO.

NOMBRE Y FIRMA

<input type="text"/> PUESTO TIPO OCUPANTE DEL PUESTO (TOMA DE CONOCIMIENTO)	<input type="text"/> PUESTO TIPO JEFE INMEDIATO
<input type="text"/> ESPECIALISTA DE UNIDAD ADMINISTRATIVA O CENTRO SCT	<input type="text"/> KARLA AYALA ROMERO ESPECIALISTA DE LA DGRH
FECHA DE APROBACIÓN <input type="text" value="14 de noviembre de 2012"/> <small>día/mes/año</small>	<input type="text"/> LIC. ANTONIO SÁNCHEZ MARTÍNEZ DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS