



Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México

Dirección General de Administración

Catálogo General de Cargos y Puestos 2020

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Clave: 27.1ESP/016/1
Del SPDH: Si
Área DGQyAI

Cargo: Personal de Enlace

Puesto: Visitador(a) Adjunto(a) Auxiliar de Atención Integral

Puesto inmediato superior: Visitador(a) Adjunto(a) de Apoyo de Atención Integral

Puesto inmediato inferior: Ninguno

2. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Objetivo:

Atender integralmente a las personas peticionarias que realicen una solicitud inicial a la Comisión, durante la prestación de los servicios de orientación, prevención y restitución inmediata de derechos, desde un punto integral de los derechos humanos, asegurando que el tipo de servicio brindado sea adecuado y se apegue a los estándares previstos en la normatividad nacional e internacional aplicable, bajo los principios de buena fe, no revictimización, concentración y rapidez, priorizando siempre el contacto directo con las personas peticionarias o posibles víctimas.

Funciones:

1. Atender a las personas peticionarias que acudan por cualquiera de las vías establecidas en la Ley Orgánica de la Comisión, garantizando el servicio las 24 horas los 365 días del año, pudiendo realizar las atenciones en la oficina permanentes (sede y delegaciones) o móviles.
2. Realizar las acciones necesarias para documentar los asuntos que le sean turnados para su atención integral;
3. Elaborar las medidas precautorias conservación o restitución, necesarias para evitar la consumación irreparable de violaciones a derechos humanos;
4. Realizar el registro de todas las documentales referentes a solicitudes iniciales o peticiones que se formulen forma verbal, escrito, telefónica y/o por correo electrónico;
5. Realizar el registro en el Sistema Integral de Gestión de Información de todas las solicitudes iniciales y peticiones;
6. Realizar la remisión de las solicitudes iniciales o peticiones a otros organismos públicos de protección de derechos humanos, cuando el caso no sea competencia de la Comisión y/o que se desprenda la concurrencia de hechos materia de investigación por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos;
7. Realizar la recepción, valoración, registro, captura y trámite de los documentos que ingresen durante el horario de guardia, para que se lleve a cabo el trámite necesario con oportunidad y de conformidad a la normatividad aplicable;



Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México

Dirección General de Administración

Catálogo General de Cargos y Puestos 2020

8. Realizar una adecuada valoración de los documentos que ingresan a través de la Dirección General, a fin de que reúnan los requisitos correspondientes para su registro;
9. Elaborar, de ser el caso, los acuerdos de registro, trámite y/o conclusión de los asuntos que le sean asignados;
10. Dar fe de sus actuaciones para autenticar la veracidad de declaraciones o hechos que tengan lugar o acontezcan en el ejercicio de sus funciones y atender de manera directa los casos específicos encomendados por su superior jerárquico;
11. Practicar actuaciones in situ para la atención y solución de casos en trámite en la Dirección General;
12. Dar orientación a las personas peticionarias, quejas y/o presuntas víctimas para la atención de su asunto, cuando de los hechos se desprenda notoriamente que no se surte la competencia legal de la Comisión y remitirla a la autoridad correspondiente; así como realizar las respuestas a los requerimientos que se formulen por escrito, dejándose, sin excepción, constancia física y/o electrónica de toda comunicación que se tenga con la misma;
13. Realizar la tramitación de los casos susceptibles de atenderse a través del mecanismo alternativo de restitución inmediata de derechos;
14. Realizar solicitudes de información y/o atención a las autoridades o particulares, para atender los casos de prevención a posibles violaciones a derechos humanos, así como para los casos que se tramiten a través del mecanismo alternativo de restitución inmediata de derechos;
15. Participar el proceso de Gestión del Desempeño en los términos y condiciones que establece el Estatuto del Servicio Profesional en Derechos Humanos y la normatividad aplicable
16. Atender las instrucciones de horario y lugar de trabajo para garantizar la atención las 24 horas los 365 días del año, en particular, cuando sea necesario cubrir guardias y diligencias; así como para que se brinde atención en las Delegaciones de la Comisión;
17. Aplicar en el ámbito de sus atribuciones los enfoques institucionales de trabajo en materia de derechos humanos, género, diversidad, interseccionalidad, igualdad y no discriminación, entre otros;
18. Mantener una conducta de respeto hacia las personas peticionarias, el personal que labora en la Comisión y demás; considerando siempre un trato digno con perspectiva de derechos humanos y de género, así como de abstención absoluta de cualquier forma de hostigamiento y acoso u otra que vulnere la dignidad o los derechos de las personas;
19. Realizar las actividades que le sean asignadas por su superior jerárquico con la finalidad de que la Comisión brinde de manera adecuada y oportuna los servicios que debe proporcionar en las Delegaciones;
20. Llevar a cabo las acciones que le sean encomendadas por su superior jerárquico para la prevención y protección de derechos humanos, en situaciones de emergencia natural y/o social, desastres, crisis humanitarias y cualquiera otra de similar naturaleza;



Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México

Dirección General de Administración

Catálogo General de Cargos y Puestos 2020

21. Presentar los informes que le solicite su superior jerárquico.
22. Conocer y aplicar las medidas de seguridad establecidas para el tratamiento de Datos Personales relacionados con la obtención, registro, organización, conservación, elaboración, utilización, cesión, difusión, interconexión o cualquier otra forma que permita obtener información de estos y facilite a la persona interesada el acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad de sus datos, con motivo de las funciones y actividades asignadas;
23. Salvaguardar, en el ámbito de sus atribuciones, la confidencialidad de datos personales, así como aquella información que se encuentre como clasificada o reservada por esta Comisión de Derechos Humanos, en términos de la Ley de Transparencia; y demás normatividad aplicable;
24. Realizar las demás funciones inherentes al cargo, las que le confiera la Ley Orgánica, la normatividad interna, su superior jerárquico y los ordenamientos normativos aplicables.

3. PERFIL DEL PUESTO

Área de estudio	Carrera	Nivel de estudios	Grado de avance
Ciencias Sociales y Administrativas	Derecho, Ciencias Políticas, Trabajo Social, Ciencias Forenses, Pedagogía y afines.	Licenciatura	Titulado(a)

Experiencia: Un año de experiencia en actividades afines.

Competencia laboral

Conocimientos

Programas informáticos para realizar las funciones del puesto y nivel de dominio requerido, de acuerdo a lo siguiente:

- **A**=Avanzado;
- **M**=Medio; y
- **B**=Básico.

Procesador de texto	Hoja de cálculo	De presentación	Otros:
M	B	B	



Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México

Dirección General de Administración

Catálogo General de Cargos y Puestos 2020

Actitudes	Colaboración	Comunicación	Flexibilidad	Identidad colectiva	
		3			
	Manejo del cambio	Orientación al servicio	Relaciones interpersonales	Relaciones públicas	
		5			
Aptitudes	Aprendizaje	Búsqueda de información	Conocimientos técnicos	Desarrollo del equipo	Liderazgo
			2		
	Negociación	Pensamiento analítico	Solución de problemas	Toma de decisiones	Trabajo bajo presión
Eficiencia	Iniciativa	Mejora continua	Planeación y organización	Trabajo en equipo	
				3	
Resultados	Calidad del trabajo		Ejecución y administración de procesos		
	2		2		
Vigente a partir del:	AUTORIZACIÓN				
1° de octubre de 2023	Nombre	Cargo	Firma		
	Nuriney Mendoza Aguilar	Directora General de Quejas y Atención Integral			

EL SIGUIENTE DOCUMENTO ES UN
EXTRACTO DE LA CÉDULA DE
PERFIL DE PUESTO ANTERIOR

SU ÚNICA FINALIDAD ES FACILITAR
SU LECTURA CON VOZ

Cargo: Personal de Enlace
Puesto: Visitador(a) Adjunto(a) Auxiliar de Atención Integral
Área: Dirección General de Quejas y Atención Integral

Puesto inmediato superior: Visitador(a) Adjunto(a) de Apoyo de Atención Integral

Puesto inmediato inferior: Ninguno

3. PERFIL DEL PUESTO

Área de estudio: Ciencias Sociales y Administrativas
Carrera: Derecho, Ciencias Políticas, Trabajo Social, Ciencias Forenses, Pedagogía y afines.

Nivel de estudios: Licenciatura
Grado de avance: Titulado(a)

Experiencia: Un año de experiencia en actividades afines

Competencia laboral:

Conocimientos: Programas informáticos para realizar las funciones del puesto y nivel de dominio requerido, de acuerdo a lo siguiente:

Procesador de texto: MEDIO
Hoja de cálculo: BÁSICO
De presentación: BÁSICO

ACTITUDES:

Competencia laboral: Comunicación
Grado de dominio: 3 (Escucha y se interesa por los puntos de vista de otras personas y hace preguntas constructivas.)

Competencia laboral: Orientación al servicio
Grado de dominio: 5 (Logra que la persona peticionaria, usuaria, destinataria o colaboradora sienta que es lo más importante para ella. Mantiene una excelente relación con ella y le transmite confianza y credibilidad.)

APTITUDES:

Competencia laboral: Conocimientos técnicos
Grado de dominio: 2 (Identifica los riesgos existentes en su trabajo.)

EFICIENCIA:

Competencia laboral: Trabajo en equipo
Grado de dominio: 3 (Apoya a las y los compañeros para solucionar los problemas de trabajo.)

RESULTADOS:

Competencia laboral: Calidad del trabajo
Grado de dominio: 2 (Demuestra continuamente la efectividad de su trabajo.)

Competencia laboral: Ejecución y administración de procesos
Grado de dominio: 2 (Establece prioridades en las tareas a realizar determinando los recursos requeridos para su cumplimiento.)