

## DATOS GENERALES DEL PUESTO:

### NOMBRE DEL PUESTO

Secretaria Auxiliar B ( conmutador)

### OBJETIVO DEL PUESTO:

Satisfacer las necesidades de comunicación del personal de la unidad, operando una central telefónica pequeña, atendiendo al público en sus requerimientos de información

### DIRECCIÓN A LA QUE PERTENECE:

Presidencia

### DEPARTAMENTO EN EL QUE LABORA:

Gestión Social

### JEFE INMEDIATO

Jefe de departamento

### PUESTOS BAJO SU MANDO

Ninguno

### DOMICILIO DEL CENTRO DE TRABAJO:

16 DE SEPTIEMBRE # 72

## DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

### PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS QUE PARTICIPA EL PUESTO:

- Instrucciones de Trabajo.
- Atención a comités de participación social.

### INDICADORES DE DESEMPEÑO:

- Cedula de Evaluación del Desempeño del Personal.

### REGISTROS RESPONSABILIDAD DEL PUESTO:

- 0205-RG-08 Informe Mensual de Actividades

## FUNCIONES ESPECIFICAS DEL PUESTO:

1. Operación del conmutador, haciendo y recibiendo llamadas telefónicas, conectando las mismas con las diferentes extensiones.
2. Atender al público que solicita información de los trámites y servicios dándole la orientación requerida.
3. Anota en libros de control diario las llamadas efectuadas y recibidas por el personal y el tiempo empleado.
4. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
5. Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
6. Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
7. Realiza el registro de bitácoras al término de cada jornada de trabajo.
8. Informar al Jefe inmediato los informes de las bitácoras realizadas durante la jornada de trabajo.
9. Atención al público
10. Canalización de llamadas.
11. Gestionar y suministrar los materiales para el funcionamiento de su área de trabajo
12. Implementación del sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001-2008.
13. Archivar entradas y salidas de la correspondencia
14. Contestar teléfono
15. Tomar dictados
16. Realizar registro de correspondencia
17. Elaborar e Imprimir circulares, memorando, tarjetas informativas, invitaciones y oficios
18. Llevar correspondencia a otras direcciones
19. Llevar control de vacaciones del personal
20. Encargada de los sellos de la oficina
21. Elaboración de requisiciones.
22. Archivar correspondencia.
23. Canalizar al público al área asignada.
24. Realizar las Actividades que el director o jefe inmediato le asigne para cumplir los objetivos del área



25. Abrir expedientes cada año

## COMPETENCIAS PARA EL PUESTO

### **1.- EDUCACIÓN**

Carrera Comercial/ Técnica o a fin al puesto

### **2.- EXPERIENCIA**

Mínima de 6 meses en la administración pública

### **3.- FORMACIÓN**

- 1) Competencia Fundamental
- 2) Competencia Transversales
- 3) Competencia Técnica

### **4. – HABILIDADES**

Aplicar las Leyes y reglamentos que se señalen para el puesto  
Utilizar Sistema integral de tesorería y paquetes de computo  
Manejo del conmutador  
Gestión de cambio y desarrollo de la Organización  
Relaciones interpersonales

### **5.- ACTITUDES**

1. Amabilidad
2. Disponibilidad
3. Practicidad
4. Responsabilizada
5. Honradez/ Honestidad
6. Compañerismo

### **6.- VALORES**

- ❖ Tolerancia
- ❖ Calidad
- ❖ Sensibilidad
- ❖ Solidarios
- ❖ Respeto
- ❖ Lealtad
- ❖ Humanidad
- ❖ Responsabilidad

COMPETENCIAS BÁSICAS

COMPETENCIAS GENÉRICAS