|  |  |
| --- | --- |
| encabezado monterrey con valor secretaria de administración | GOBIERNO MUNICIPAL DE MONTERREYSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓNDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS**PERFIL Y DESCRIPCIÓN DEL PUESTO** |
|  |
| **Identificación:** |
| **Centro de costos:** | 164-002 | **Fecha:** | 31 Enero 2019 |
| **Título del puesto:** | **OPERADOR CONMUTADOR** |
| **Puesto:** | Operador Conmutador |
| **Secretaría:** | Servicios Públicos  |
| **Dirección:** | Dirección Operativa Zona Norte |
| **Área:** | Coordinación Administrativa |
| **Organización:** |
| **Puesto al que reporta:** | Coordinador Administrativo |
| **Puestos que le reportan:** | Ninguno |
| **Objetivo del puesto:** |
| Atender en forma eficiente las llamadas telefónicas. |
| **Responsabilidad:** |
| * Atender con cortesía y sutileza al contestar al ciudadano por vía telefónica
* Asistir, puntualidad y buen comportamiento de la persona que ocupa el puesto.
* Cumplir con lineamientos del Reglamento Interno de Trabajo.
* Aplicar los procesos de acuerdo al manual de su área.
 |
| **Funciones / Desempeño:** |
| * Enlazar las llamadas telefónicas a las extensiones correspondientes, así como dar información requeridas por los de ciudadanos sobre las diferentes dependencias públicas.
* Atender las funciones adicionales que le sean encomendadas de acuerdo a las necesidades de operación.
 |
| **Perfil del Puesto:** |
| **Especificación** | **Características** | **Requerimiento** |
| **Educación** | Secundaria. | **Deseable** |
| **Experiencia** | No aplica | **No aplica** |
| **Habilidades:** | Subordinación | **Deseable** |
| Apego a las normas | **Deseable** |
| Control de impulsos | **Deseable** |
| Organización | **Deseable** |
|  Tenacidad | **Deseable** |
| **Conocimientos:** | Responsabilidad | **Deseable** |
| Expresarse con fluidez | **Deseable** |
| Conocer la Política y los Objetivos de Calidad. | **Deseable** |
| Conocer el Manual de Procesos de su área | **Deseable** |
| **Actitudes:** | Cooperación | **Deseable** |
| Iniciativa | **Deseable** |
| Orden | **Deseable** |
| Responsabilidad | **Deseable** |
| El espacio de: Requerimiento, deberá ser llenado de acuerdo a lo que solicite el puesto para desempeñar sus actividadesSi es: **(I) Indispensable, es que es necesario y/o (D) Deseable, de ser posible que cuente con esas características.** |
| **Aprobaciones:** |
| **SECRETARÍA** |
| **ELABORÓ:**LIC. HORACIO MANUEL MARTNEZ CANSECO | **REVISÓ:**LIC. ARTURO ZUECK CHAVEZ | **AUTORIZÓ:**LIC. DIEGO TREVIÑO MARTINEZ |
| **COORDINADOR ADMINISTRATIVO**  | **ENCARGADO DE LA DIRECCION ADMINISTRATIVA** | **DIRECTOR OPERATIVO ZONA NORTE** |
| **DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS** |
| **REVISO:**LIC. NICOLAS FRANCISCO CERDA LUNA | **AUTORIZO:**LIC. EDGAR GUILLEN CACERES | **VIGENCIA:**31/ENE.2019 |
| **COORDINADOR DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN** | **DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS** | **FECHA** |