|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| encabezado monterrey con valor secretaria de administración | | | GOBIERNO MUNICIPAL DE MONTERREY  SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  DIRECCION 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 actividades  Si 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** | | |