

TELEFONISTA

A- DATOS GENERALES DEL PUESTO:

1- CÓDIGO: 60140101

2- PUNTOS OBTENIDOS: 82

3- GRADO: 1

4- SUELDO BASE: B/. 460.00

B- NATURALEZA DEL PUESTO:

Cargo de Nivel Auxiliar de Complejidad Promedio que realiza tareas relacionadas con la atención y orientación de llamadas telefónicas que entran y salen de la Central Telefónica.

C-TAREAS Y COMPETENCIAS:

TAREAS	COMPETENCIAS
1. Contestar diariamente las llamadas telefónicas realizadas a la Central Telefónica.	<u>CONOCIMIENTOS:</u> Control de Central Telefónica.
2. Brindar a los usuarios internos y externos la información requerida de forma cortes.	Relaciones humanas.
3. Orientar a los usuarios internos y externos.	Atención al cliente.
4. Transferir llamadas telefónicas a las diferentes unidades académicas y administrativas.	Redacción y ortografía.
5. Mantener en orden el equipo y el área de trabajo.	Prevención de riesgo laboral.

6. Elaborar Informes de sus actividades concluidas o en proceso.	<u>HABILIDADES/DESTREZAS:</u> Tratar de forma cortés.
7. Realizar otras tareas relacionadas con el cargo que contribuyan al logro de los objetivos de la unidad.	Expresarse verbalmente en forma clara y precisa.
	Memorizar números y palabras.
	Visomotora.
	Rapidez y eficiencia.
	Redactar informes.
	Seguir instrucciones oral o escrita.
	<u>ACTITUDES/VALORES:</u>
	Responsabilidad.
	Puntualidad.
	Empatía.
	Compromiso Institucional.

D-ESPECIFICACIONES DEL PUESTO (Requisitos Mínimos)

1-EDUCACIÓN:

1.1-Secundaria incompleta hasta 4° ó 5° año aprobado.

1.2-Primer Ciclo Completo o Certificado del Noveno Grado del Primer Nivel.

2-EXPERIENCIA:

2.1-Hasta seis (6) meses de experiencia en labores que involucren uso y manejo de Central Telefónica.

3-RESPONSABILIDADES:

3.1-POR TOMA DE DECISIONES: Cargo de Nivel Auxiliar de Complejidad Promedio que exige toma de decisiones.

3.2-POR MANEJO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL: Cargo de Nivel Auxiliar de Complejidad Promedio que maneja Información Confidencial.

3.3-POR MANEJO DE CONTACTOS INTERNOS: Cargo de Nivel Auxiliar de Complejidad Promedio que exige Contacto Interno para su desempeño.

3.4-POR MANEJO DE CONTACTOS EXTERNOS: Cargo de Nivel Auxiliar de Complejidad Promedio que exige Contacto Externo para su desempeño.

3.5-POR SUPERVISIÓN DE PERSONAL: No aplica.

3.6-POR MATERIALES, HERRAMIENTAS, EQUIPOS Y/O MAQUINARIAS: Regular.

3.7-POR VALORES: No aplica.

E- ESFUERZO:

1-ESFUERZO FÍSICO: Mínimo.

2-ESFUERZO MENTAL Y/O VISUAL: Cargo de Nivel Auxiliar de Complejidad Promedio que exige Esfuerzo Mental y /o Visual.

F-CONDICIONES DE TRABAJO:

1-AMBIENTE DE TRABAJO: Normal.

2-RIESGO LABORAL: Mínimo.