GOBIERNO DEL ESTADO DE SONORA **17-SRH-P14-F01/REV.01**

DESCRIPCION DE PUESTO

DATOS GENERALES

Título actual del puesto funcional:	**Recepcionista- Telefonista**	**ID:MB-012**
Dependencia/Entidad:	**Instituto Sonorense de la Mujer**	
Área de adscripción:	**Coordinación de Atención Ciudadana**	
Reporta a:	**Coordinadora de Atención Ciudadana**	
Puestos que le reportan:	**Ninguno**	

OBJETIVO

Dar información a todas las usuarias y usuarios, que se comunican a nuestras oficinas, orientarlos.

RESPONSABILIDADES

1.– Atención y orientación de la ciudadanía vía telefónica o de manera personal.
2.- Coordinar la atención y envío de la correspondencia, análisis, captura y llevar el control y seguimiento de oficios.
3.- Apoyar en las diferentes actividades a la Dirección General.
4.- Apoyo en mesa de registro de todos los eventos del ISM.

RELACIONES

Internas: a) Dependencias : para atenderlos

Externas: a) ´Con todo el público en general para atenderlos

MEDIDORES DE EFICIENCIA

1.– Calidad en la atención brindada.

DATOS GENERALES DEL PERFIL

Sexo: **Indistinto**
Estado Civil: **Indistinto**
Edad: **Entre 21 a 60 años.**

Grado de estudios

Grado de estudios requerido y deseable.

Requerido: Carrera técnica después de la preparatoria
Deseable: Estudios profesionales incompletos / Técnico Superior Universitario (TSU)

¿El puesto requiere alguna especialización académica?

Carrera: Carrera Técnica
Área: Secretariales

¿El puesto requiere experiencia laboral?

La experiencia laboral requerida.

• 6 meses en recepción

¿La ejecución del puesto requiere del conocimiento del inglés o algún otro idioma?

Grado de dominio del idioma inglés

No requerido

¿La ejecución del puesto requiere del conocimiento de manejo de computadora?

Nivel de conocimientos de computación.

Ingresar / capturar datos. Manejo de operaciones básicas de impresión / guarda

¿Qué nivel de habilidad de trato con personas requiere el puesto?

Habilidad de trato con personas.

Cortesía Normal

¿Cuál es el nivel de la responsabilidad gerencial necesaria?

Nivel de responsabilidad gerencial

No necesaria

¿Cuál es el resultado esencial del puesto?

El resultado esencial del puesto y el resultado secundario más importante.

En primer lugar: Servir
En segundo lugar: Asesorar

En relación al servicio a la comunidad y a los objetivos sociales y políticos del Gobierno del Estado, su puesto:

Orientación del puesto.

Apoya el logro de los mismos, aunque el efecto de sus acciones es lejano

Manejo de personal requerido

Número de personas a cargo del titular del puesto

Ninguna

Recursos financieros a su cargo

(M = 000; MM = 000,000 de pesos anuales)

Ninguno (No tiene incidencia evidenciable)

¿Si maneja recursos financieros, su responsabilidad sobre ellos es?

Tipo de responsabilidad sobre los recursos financieros que maneja.

Ninguna

Tipo de Análisis Predominante

Variantes mínimas; hechos bien conocidos y relacionables

Marco de actuación y supervisión recibida

Instrucciones precisas y detalladas en tareas simples; la supervisión recibida es directa

DATOS DE APROBACIÓN

Información provista por:		Información aprobada por:	
Nombre :		**Nombre :**	
Cargo :	**Recepcionista- Telefonista**	**Cargo :**	**Coordinadora de Atención Ciudadana**