

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS (Perfiles y Requisitos)

DATOS GENERALES		
Grupo: Servicios	Puesto Genérico: Operador de Conmutador	
Categoría: Operador de Conmutador "A"	Nivel Tabular: 2	No. de Plazas: 1
Fecha de elaboración: Julio 2008		
Reporta a: Jefe Inmediato		
Clave del Puesto:		

OBJETIVO DEL PUESTO
Enlazar las comunicaciones telefónicas entre usuarios internos y externos, a través del conmutador de la institución.

RELACIONES OPERATIVAS
Internas y Externas

FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Operar el conmutador, atendiendo con cortesía y actitud institucional a los usuarios, transfiriendo llamadas telefónicas a las extensiones solicitadas conforme a los procedimientos establecidos. 2. Orientar a la ciudadanía sobre los números de extensiones asignados a las diversas áreas de la ALDF, para realizar el enlace telefónico requerido por el público en general. 3. Actualizar el directorio telefónico institucional conforme a instrucciones de su jefe inmediato. 4. Recibir y registrar los mensajes telefónicos en ausencia del personal del área solicitada. 5. Realizar los enlaces telefónicos a números de emergencia solicitados por las diversas áreas de la ALDF.

PERFIL
CONOCIMIENTOS
Para el uso de conmutador, teléfono y equipo de cómputo.

EXPERIENCIA LABORAL / HABILIDADES
Para el uso de nuevas tecnologías en materia de telefonía.

EXPERIENCIA LABORAL / ACTITUDES	
1.- Iniciativa	5.- Responsabilidad
2.- Cooperación	6.- Institucionalidad
3.- Efectividad	7.- Tolerancia
4.- Amabilidad	

DESTREZAS
MANUALES: destrezas motrices, en la operatividad del conmutador
MENTALES: racionalidad y objetividad que permitan atender al público.

CÓDIGO DE ÉTICA	
Por materiales y equipos: Sí aplica	Por seguridad a otros: Sí aplica
Por dinero: No aplica	Limitada a información reservada: No aplica
Por contactos: Sí aplica	

CONDICIONES DE TRABAJO
Espacios físicos y equipos adecuados

ESCOLARIDAD REQUERIDA

Educación básica: Sí	Educación Media Superior: No	Educación Técnica y/o equivalente: No	Educación Superior: No
--------------------------------	-------------------------------------	--	-------------------------------

CAPACITACIÓN

Cursos: Sí	Talleres: Sí	Diplomados: No	Otros: No
-------------------	---------------------	-----------------------	------------------

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS (Perfiles y Requisitos)

DATOS GENERALES		
Grupo: Servicios	Puesto Genérico: Operador de Conmutador	
Categoría: Operador de Conmutador "B"	Nivel Tabular: 3	No. de Plazas: 1
Fecha de elaboración: Julio 2008		
Reporta a: Jefe Inmediato		
Clave del Puesto:		

OBJETIVO DEL PUESTO
Enlazar las comunicaciones telefónicas entre usuarios internos y externos, a través del conmutador de la institución.

RELACIONES OPERATIVAS
Internas y Externas

FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Operar el conmutador, atendiendo con cortesía y actitud institucional a los usuarios, transfiriendo llamadas telefónicas a las extensiones solicitadas conforme a los procedimientos establecidos. 2. Orientar a la ciudadanía sobre los números de extensiones asignados a las diversas áreas de la ALDF, para realizar el enlace telefónico requerido por el público en general. 3. Actualizar el directorio telefónico institucional conforme a instrucciones de su jefe inmediato. 4. Recibir y registrar los mensajes telefónicos en ausencia del personal del área solicitada. 5. Realizar los enlaces telefónicos a números de emergencia solicitados por las diversas áreas de la ALDF. 6. Verificar el funcionamiento del equipo y accesorios, reportando a su jefe inmediato los requerimientos de mantenimiento y reparación. 7. Elaborar el reporte diario de las actividades realizadas, para conocimiento de su jefe inmediato.

PERFIL
CONOCIMIENTOS
Para el uso de conmutador, teléfono y equipo de cómputo.

EXPERIENCIA LABORAL / HABILIDADES
Para el uso de nuevas tecnologías en materia de telefonía.

ACTITUDES	
1.- Iniciativa	5.- Responsabilidad
2.- Cooperación	6.- Institucionalidad
3.- Efectividad	7.- Tolerancia
4.- Amabilidad	

DESTREZAS
MANUALES: destrezas motrices, en la operatividad del conmutador
MENTALES: racionalidad y objetividad que permitan atender al público.

CÓDIGO DE ÉTICA	
Por materiales y equipos: Sí aplica	Por seguridad a otros: Sí aplica
Por dinero: No aplica	Limitada a información reservada: No aplica

Por contactos: Sí aplica

CONDICIONES DE TRABAJO

Espacios físicos y equipos adecuados

ESCOLARIDAD REQUERIDA

Educación básica: Sí	Educación Media Superior: No	Educación Técnica y/o equivalente: No	Educación Superior: No
--------------------------------	-------------------------------------	--	----------------------------------

CAPACITACIÓN

Cursos: Sí	Talleres: Sí	Diplomados: No	Otros: No
-------------------	---------------------	-----------------------	------------------