



1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Colaborador de Servicios de Apoyo II	Clase: 06	Categoría: Operativo
Dependencia jerárquica: División de Servicios de Apoyo		
Puesto al que se reporta: Jefe de Sección, Departamento o División		

2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Desarrollar las actividades administrativas u operativas que se llevan a cabo en la dependencia, a través de la ejecución de los procedimientos correspondientes, con el fin de apoyar y dar cumplimiento a los objetivos y metas establecidas del área.

3. PERFIL DE CONTRATACIÓN

- Formación Académica: 80% de Licenciatura en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Sistemas, Eléctrica, Electrónica, Mecánica, Electromecánica o carreras afines.
- Experiencia Previa: Dos años, en puestos operativos, técnicos o administrativos, preferentemente en el área de mantenimiento.
- Aptitudes requeridas para ocupar el puesto:
 - Habilidad numérica
 - Habilidad de redacción
 - Responsabilidad
 - Iniciativa
 - Estabilidad emocional
 - Sociabilidad
 - Cortesía
 - Empatía
 - Honradez

4. FUNCIONES DEL PUESTO

- Realizar las actividades administrativas desarrolladas en los diferentes procesos, procedimientos, trámites, etc. correspondientes al área, a fin de contribuir en el funcionamiento adecuado de la misma.
- Recibir y revisar la documentación presentada, verificando los datos proporcionados, con el fin de corroborar la exactitud de la información.
- Verificar la efectividad en la información procesada y/o actividades desarrolladas, efectuando un adecuado control de calidad, con el objetivo de garantizar la confiabilidad de los datos.
- Completar formularios u otra documentación relacionada con los procedimientos del área, con el propósito de agilizar los trámites y/o gestiones correspondientes.

Funciones comunes aplicables al puesto

- Aplicar los procedimientos, políticas y normativa institucional vigente; así como otras leyes que regulan los procesos de la Sección.



- Ingresar datos al sistema de información específico del área, a fin de procesar o mantener actualizados los registros.
- Llevar registros actualizados de los trámites y/o casos realizados, como mecanismo para la generación de estadísticas.
- Dar seguimiento a las actividades asignadas, a través de la aplicación de los procedimientos establecidos, con el fin de cumplir con las metas del área.
- Dar a conocer al jefe los resultados de sus actividades ya sea periódicamente o atendiendo requerimientos de éste, a fin de que sirvan de insumo para la generación de reportes.
- Atender consultas y/o reclamos brindando información para solventar las inquietudes de los usuarios.
- Apoyar al área de trabajo, cuando sea necesario realizando actividades para suplir ausencias de personal o situaciones de urgencia.
- Colaborar con la inducción de personal nuevo, dando a conocer los procesos y/o funciones, con el fin de que se involucre en el trabajo del área.
- Realizar otras actividades encomendadas por la jefatura inmediata.

5. COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS REQUERIDOS EN EL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES

Aplicación del Conocimiento

- Emplea adecuadamente sus conocimientos.
- Mantiene credibilidad en sus resultados.

Autocontrol

- Controla sus emociones y reacciones.
- Mantiene óptimo desempeño bajo presión u oposición.

Autoformación/Autoaprendizaje

- Aplica nuevos aprendizajes.
- Muestra interés en adquirir conocimientos.

Comunicación

- Expresa clara y oportunamente mensajes verbales o escritos.
- Practica la escucha activa.

Flexibilidad

- Eficiente adaptación ante los cambios y su entorno.
- Valora diversos puntos de vista.

Iniciativa

- Opina y propone mejoras.
- Dispuesto para ayudar.



Integridad

- Actúa de acuerdo a las normas sociales, morales y éticas.

Minuciosidad

- Presta atención a los detalles.
- Se esmera por la calidad de su trabajo.

Organización

- Ordena adecuadamente sus tareas.

Orientación al Servicio

- Amable y respetuoso con todas las personas.
- Diligente con los usuarios.

Responsabilidad

- Disciplinado, cumple normativas, respeta horarios y se mantiene en su puesto de trabajo.
- Responde por sus acciones y los resultados de su trabajo.

Trabajo en Equipo

- Mantiene relaciones armoniosas.
- Valora las ideas y experiencia de otros.