



1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Recepcionista	Clase: 03	Categoría: Operativo
Dependencia jerárquica: Sección		
Puesto al que se reporta: Jefe de Sección		

2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Recibir y atender a los usuarios que se presentan en las diferentes dependencias del Instituto, verificado documentación y/o ingresando información al sistema, a fin de orientar al usuario o efectuar el trámite correspondiente.

3. PERFIL DE CONTRATACIÓN

- Formación Académica: Bachiller.
- Experiencia Previa: No requiere.
- Aptitudes requeridas para ocupar el puesto:
 - Responsabilidad
 - Iniciativa
 - Estabilidad emocional
 - Sociabilidad
 - Cortesía
 - Empatía
 - Honradez

4. FUNCIONES DEL PUESTO

- Recibir documentos, notas, informes o cualquier correspondencia, verificando que estén completos y reúnan los requisitos establecidos para efectuar el trámite correspondiente.
- Proporcionar información sobre el proceso a seguir para realizar un trámite, ya sea telefónica o personalmente, a fin de orientar a los usuarios sobre los diferentes servicios que se proporcionan en el área.
- Llevar control de ingresos y salida de formularios, informes, documentos, notas y otra correspondencia relativa al trámite que el usuario realiza.
- Buscar información y/o mantenerse actualizado sobre los procedimientos o trámites a realizar, indagándose sobre la documentación que deban presentar los usuarios, a fin de atender oportunamente a quienes lo soliciten y solventar dudas o consultas.
- Colaborar en la depuración de documentos de archivo, con el propósito de liberar espacio y no saturar el archivo.

Funciones comunes aplicables al puesto:

- Aplicar los procedimientos, políticas y normativa institucional vigente; así como otras afines a los procesos, con el objetivo de cumplir con las regulaciones correspondientes.



- Colaborar con el ingreso de datos al sistema de información específico del área, a fin de mantener actualizados los registros.
- Dar seguimiento a las actividades asignadas, a través de la aplicación de los procedimientos establecidos, con el objetivo de cumplir con las metas del área.
- Llevar registros actualizados de los trámites y/o casos realizados, como mecanismo para la generación de estadísticas.
- 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.
- 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.
- Apoyar al área de trabajo, cuando sea necesario, realizando actividades para suplir ausencias de personal o situaciones de urgencia.
- 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.