



1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Telefonista	Clase: 03	Categoría: Operativo
Dependencia jerárquica: Hospital, Unidad Médica, Oficinas administrativas		
Puesto al que se reporta: Administrador, Jefe de Servicios Generales, Conserje		

2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Atender y efectuar en forma oportuna las llamadas telefónicas internas y externas que se realizan en las diferentes dependencias del Instituto, a fin de orientar o derivar las consultas realizadas por los usuarios al área competente.

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

- Verificar el funcionamiento adecuado del equipo a utilizar y reportar cualquier anomalía, a fin de que éste sea verificado.
- Atender consultas telefónicas, brindando información para solventar las inquietudes de los usuarios.
- Llevar control de las llamadas recibidas y realizadas en hojas de registro o bitácoras de llamadas, a fin de contar con estadísticas que puedan ser utilizadas, para la generación de reportes.
- Localizar al personal requerido, a través del voceo en alto parlante, a fin de contar con la presencia o intervención oportuna de ellos, en caso de urgencias médicas o actividades administrativas.
- Solicitar el aprovisionamiento de recursos materiales o insumos utilizados para la oportuna ejecución del trabajo.
- Limpiar el área y/o equipo, de acuerdo a las necesidades, a fin de mantener la higiene de su lugar de trabajo.

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 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.