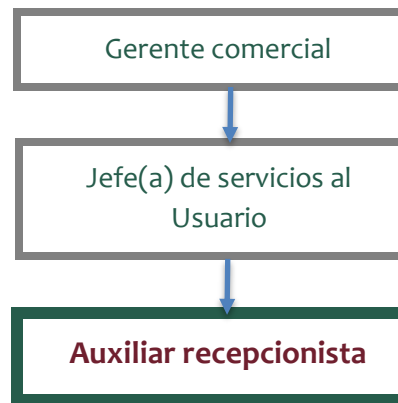
	<b>Responsable de elaboración:</b> Coordinador de Recursos Humanos	<b>Fecha de Aprobación:</b> 07/08/2023
	<b>Aprobado por:</b> Gerente General	<b>Código:</b> PERF31120-8150 1.2.3

## PERFIL Y DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

<b>Auxiliar recepcionista</b>	
<b>Gerencia:</b>	Comercial
<b>Departamento:</b>	Servicios al Usuario
<b>Puesto Superior:</b>	Jefe(a) de servicios al Usuario
<b>Puestos a Supervisar:</b>	Ninguno

## ORGANIGRAMA




## MISIÓN DEL PUESTO

Atención del teléfono conmutador, canalizando las llamadas a las Gerencias correspondientes, así como la realización de llamadas solicitadas por el personal del CMAPAS; Satisfacer las necesidades de comunicación del personal de la unidad, operando una central telefónica pequeña, atendiendo al público en sus requerimientos de información y entrevistas con el personal, ejecutando y controlando la recepción: apoyo al área de correspondencia para recepción de la documentación que ingresa al CMAPAS.

<b>RESPONSABILIDADES DEL PUESTO</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir y atender al público que solicita información dándole la orientación requerida.</li> <li>2. Operar una central telefónica pequeña, haciendo y recibiendo llamadas telefónicas, conectando las mismas con las diferentes extensiones.</li> <li>3. Canalizar al visitante y/o usuario con el personal adecuado.</li> <li>4. Atender y canalizar las llamadas telefónicas a las Gerencias correspondientes.</li> </ol>

Proceso	Código	Nombre	Responsable	Versión	Fecha de Aprobación
PS-7.2-01	A1-PS-7.2-01	Perfil y Descripción de Puestos	Coordinador de Recursos Humanos	2	07/08/2023


	<b>Responsable de elaboración:</b> Coordinador de Recursos Humanos	<b>Fecha de Aprobación:</b> 07/08/2023
	<b>Aprobado por:</b> Gerente General	<b>Código:</b> PERF31120-8150 1.2.3

5. Canalizar los reportes recibidos al módulo de información para su atención y seguimiento.
6. Actualización y captura de evidencias de servicios en el sistema comercial.
7. Realizar las llamadas telefónicas que le solicite el personal, siempre que tengan como fin brindar un mejor servicio al usuario.
8. Apoyo a la coordinación de correspondencia en caso necesario para la recepción de documentación.
9. Atender reportes telefónicos, generando la orden en el sistema comercial.
10. Anotar en libros de control diario las llamadas efectuadas y recibidas por el personal de este Organismo.
11. Mantener en orden el equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
12. Supervisar registro de ingresos de personal externo al CMAPAS.  
Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.
13. Generación de reportes requeridos para mostrar los resultados de los procesos y los solicitados por los superiores jerárquicos.
14. Cumplir con la normatividad vigente aplicable a su puesto.
15. Las demás que le confieran el manual de organización del CMAPAS, el Reglamento Interior de Trabajo, las disposiciones aplicables y/o las que le sean encomendadas por su Superior inmediato y/o consejo directivo inherentes a su puesto.

<b>COMPETENCIAS</b>	
<b>Educación preferente:</b>	Carrera técnica o equivalente.
<b>Experiencia preferente:</b>	1 año en puesto de actividades similares
<b>Conocimientos preferentes:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de Office</li> <li>• Sistema Comercial.</li> <li>• Manejo de equipo secretarial</li> <li>• Leyes y Reglamentos aplicables al área.</li> <li>• Manejo de centrales Telefónicas.</li> <li>• Estructura del Organismo.</li> </ul>

<b>HABILIDADES PREFERENTES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidad de Palabra.</li> <li>• Presencia Corporativa.</li> <li>• Calidad en el Servicio.</li> <li>• Trabajo en Equipo.</li> <li>• Comunicación Oral y Escrita</li> </ul>

Proceso	Código	Nombre	Responsable	Versión	Fecha de Aprobación
PS-7.2-01	A1-PS-7.2-01	Perfil y Descripción de Puestos	Coordinador de Recursos Humanos	2	07/08/2023

	<b>Responsable de elaboración:</b> Coordinador de Recursos Humanos	<b>Fecha de Aprobación:</b> 07/08/2023
	<b>Aprobado por:</b> Gerente General	<b>Código:</b> PERF31120-8150 1.2.3

- Solución de Problemas
- Trato Cálido y servicial
- Empatía con el usuario
- Amabilidad y servicio

\*Todo lo planteado en la descripción es lo mínimo que se espera del puesto.

Revisó	Aprobó y Autorizó
Gerente del Área	Gerente General

Proceso	Código	Nombre	Responsable	Versión	Fecha de Aprobación
PS-7.2-01	A1-PS-7.2-01	Perfil y Descripción de Puestos	Coordinador de Recursos Humanos	2	07/08/2023