**Recepcionista.**

1. Datos Generales

|  |  |
| --- | --- |
| 1.1 Puesto: | Recepcionista |
| 1.2 Clasificación del puesto: | Personal de apoyo |
| * 1. Área: | Secretaría Ejecutiva |
| 1.4 Jornada | 40 días |
| 1.5 Puesto al que reporta: | Secretario Ejecutivo |
| 1.6 Objetivo del puesto | Atender al público en general así como apoyar en las tareas administrativas de la Secretaría Ejecutiva, con la finalidad de contribuir al logro de los objetivos del área. |

1. Descripción de funciones y frecuencia de respuesta

| **2.1 Funciones** | **2.2 Frecuencia** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Diario | Semanal | | Mensual |
| 1. Atender y canalizar al área competente, al público en general de los diferentes servicios que se otorgan en el Instituto. | x |  |  | |
| 1. Apoyar en la atención telefónica, así como canalizarlas a las áreas competentes. | x |  |  | |
| 1. Apoyar con el control de registro de usuarios. | x |  |  | |
| 1. Apoyar en las actividades de archivo, escaneo y fotocopiado de los documentos que se generan en la Secretaría Ejecutiva. | x |  |  | |
| 1. Las demás encomendadas por su superior jerárquico, así como las derivadas de la normatividad aplicable en la materia. | x |  |  | |

1. Responsabilidades de supervisión.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **3.1 Supervisión** | **3.2 No. de personas** | **3.3 Tipo de trabajo que supervisa** |
| Directa | No aplica |  |
| Indirecta | No aplica |  |

1. Propiedades del trabajo.

| **4.1 Marque con una (X) las opciones que su puesto requiere** | |
| --- | --- |
| Realiza labores repetitivas y sencillas de registro, clasificación, entrega, acomodo, tramitación, captura o similares. | x |
|
| Realiza trabajos de registro y/o reporte que requiere de mucha habilidad y precisión o redacción variable. |  |
|
| Realiza trabajo en el que maneja una gran cantidad de papeles o materiales que debe mantener en orden para su futura localización. |  |
|
| Realiza trabajo que requiere un alto grado de atención y cuidado, ya que existe el riesgo continuo de cometer errores costosos. |  |
|
| Realiza trabajo para el cual requiere conocer una gran cantidad de instrucciones y/o procedimientos los cuales debe seguir sin necesidad de consultarlos. | x |
|
| Realiza trabajo que requiere un alto grado de análisis, ya que maneja situaciones difíciles de entender o interpretar. |  |
|
| Realiza trabajo de asesoría a terceros, consistentes en entender sus necesidades, definir y poner en práctica soluciones con ellos. |  |
|
| Realiza trabajo especializado de alto nivel tecnológico o en algún área de especialidad. |  |
|
| Realiza trabajo de dirección, lo cual implica planear, organizar, dirigir y controlar el trabajo de terceros. |  |
|

1. Toma de decisiones en el ejercicio del puesto.

|  |  |
| --- | --- |
| **5.1 Marque con una (X) la opción que mejor describa lo que su puesto requiere** | |
| Generalmente toma decisiones sencillas y repetitivas con base en directrices claras de su jefe. | x |
| Generalmente toma decisiones basándose en políticas y/o procedimientos, por lo que generalmente no requiere de aplicar juicio. Cuando no hay antecedentes claros desarrolla alternativas y se las presenta a su jefe. | x |
| Generalmente toma decisiones sin basarse directamente en políticas y/o procedimientos o decisiones previas, por lo que requiere aplicar su juicio personal. |  |
| Generalmente toma decisiones que requieren la aplicación de juicio además de amplios conocimientos teóricos y prácticos, para ponderar muchas variables e interacción con pocas bases claras para hacerlo. |  |
| Toma prácticamente todas las decisiones de su área. |  |
| **5.2 Marque con una (X) la opción que mejor describa el impacto que conlleva las decisiones de su puesto** | |
| Las decisiones sólo afectan a su propio puesto. | x |
| Las decisiones afectan a terceros en cuestión de retrasos, re-trabajos modificaciones, etc. | x |
| Las decisiones afectan los resultados del departamento o área. |  |
| Las decisiones impactan los resultados del área. |  |
| Las decisiones impactan significativamente los resultados del Instituto. |  |

1. Iniciativa en las funciones del puesto.

| **6.1 Marque con una (X) la opción que mejor describa lo que su puesto requiere** | |
| --- | --- |
| El puesto exige la iniciativa normal a todo trabajo |  |
| Exige sugerir eventualmente métodos, mejoras, entre otros, para su trabajo | x |
| Exige pensar o mejorar procedimientos, entre otros, para varios puestos. |  |
| El puesto tiene como parte esencial, la creación de nuevos sistemas, métodos, procedimientos, entre otros. |  |
| El puesto es dedicado a labores de creación de formas, métodos, entre otros. |  |

1. Relaciones internas de trabajo con otras áreas

|  |  |
| --- | --- |
| **7.1 Grupo** | **7.2 Actividad que se realiza** |
| Personal directivo | No aplica. |
| Personal mandos medios | No aplica. |
| Personal especializado | No aplica. |
| Personal de apoyo | No aplica. |
| Personal de servicios | No aplica. |
| Personal de apoyo secretarial | No aplica. |

1. Relaciones externas de trabajo

|  |  |
| --- | --- |
| **8.1 Institución / Organismo** | **8.2 Actividad que se realiza** |
| Usuarios y proveedores de bienes y servicios. | Atención y canalización al área competente. |

1. Competencias requeridas.

|  |  |
| --- | --- |
| **9.1 Competencia** | **9.2 Comportamientos esperados:** |
| Relaciones públicas | En ocasiones logra establecer relaciones convenientes para la organización, obteniendo la cooperación de personas necesarias. |
| Orientación al cliente | Mantiene una actitud de total disponibilidad con el usuario. |
| Calidad en el trabajo | Conoce adecuadamente todos los temas relacionados con su especialidad como para cumplir su función. |
| Modalidades del contacto | Escucha y se interesa por los puntos de vista de los demás y hace preguntas constructivas. |
| Orientación a resultados | Fija objetivos para su área en concordancia con los objetivos estratégicos de la organización. Trabaja para mejorar su desempeño introduciendo los cambios necesarios en la órbita de su accionar. |

Ver cuadro de competencias del Instituto de Transparencia, Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Jalisco, para consulta de la descripción de la competencia.

1. Escolaridad.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **10.1 Marque con una (X) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto:** | | | | | |
| Certificado de Primaria |  | Certificado de Secundaria |  | Certificado de Preparatoria o carrera técnica | x |
| Comprobante de estudios de Carrera profesional no terminada |  | Comprobante de estudios de Carrera profesional terminada |  | Título de Carrera profesional |  |
| 10.2 Nombre de la carrera profesional | | Carrera técnica de Secretariado y/o carreras afines. | | | |
| 10.3 Nombre del postgrado | | No aplica | | | |
| 10.4 Licenciatura o carreras afines: | | No aplica | | | |
| 10.5 Área de especialidad sugerida: | | Adquisiciones | | | |

1. Experiencia laboral.

|  |  |
| --- | --- |
| **11.1 Experiencia en:** | **11.2 ¿Durante cuánto tiempo?** |
| Atención y servicio al cliente, manejo de equipo de cómputo y navegación por internet. Conocimientos generales de la Ley de la materia y de la normatividad interna. | 1 año |
| Logística | 1 año |

|  |
| --- |
| **11. 3 Conocimientos optativos:** |
| Trabajo en equipo, manejo de paquetería office, buena actitud en el desempeño de sus funciones. |

1. Requerimientos físicos.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **El puesto exige:** | | | | | | |
| **12.1 Esfuerzo físico:** | **12.2 Tipo de cosas:** | **12.3 Peso aproximado:** | **12.4 Frecuencia:** | | | |
| Ocas. | Diario | Sem. | Mens. |
| No aplica |  |  | x |  |  |  |

1. Responsabilidad en recursos.

|  |  |
| --- | --- |
| **13.1 Financieros** | **13.2 Motivo por el que lo maneja:** |
| En efectivo | No aplica |
| Cheques | No aplica |
| Formas valoradas(v.gr. vales de gasolina, recibos oficiales, entre otros) | No aplica |
| **13.3 Materiales** | **13.4 Motivo por el que lo maneja:** |
| Mobiliario: | Cumplir con las funciones del puesto con la asignación de mobiliario de oficina. |
| Equipo de cómputo: | Cumplir con las funciones del puesto con la asignación de equipo de cómputo. |
| Automóvil: | No aplica |
| Documentos e información: | No aplica |
| Otros (especifique): | No aplica |