

NOMBRE DEL PUESTO:	RECEPCIÓN
JEFE INMEDIATO:	SUBDIRECCIÓN COMERCIAL
SUBDIRECCIÓN:	COMERCIAL
OFICINA:	SALA DE ESPERA
CLAVE DEL PERFIL:	DGST-40101

1.- ORGANIZACIÓN:

1.1. Número de Ocupantes en el Puesto: UNO

1.2. Subordinados directos: NINGUNO

2.- OBJETIVO DEL PUESTO:

Colaborar en las funciones de recepción de usuarios y canalización hacia las diferentes áreas del Organismo. Atención directa y telefónica de usuarios y personas que buscan al Presidente del Consejo. Servirá de apoyo administrativo cubriendo la necesidad de realizar llamadas telefónicas de todas las áreas.

3.- FUNCIONES.

3.1.- Descripción Sumaria:

Realizar los trabajos de soporte administrativo del Presidente del Consejo Directivo, atención de llamadas telefónicas y canalización de usuarios.

3.2- Descripción Analítica:

- Elaborar memorándums, oficios y cartas, archivarlos y verificar la entrega a su destinatario.
- Atender a los usuarios que solicitan información dándole la orientación requerida y canalizarlos al área correspondiente de acuerdo al protocolo de atención indicado
- Atender diariamente las llamadas telefónicas entrantes y canalizarlas a las áreas correspondientes.

- Canalizar reportes de fuga de agua a la Sub-Gerencia de área técnica.
- Comunicar telefónicamente al Presidente del Consejo Directivo y a todo el personal cuando este lo solicite.
- Manejo de copiadora
- Apoyar al área de cajas cuando se le requiera.
- Mantener el control de las llamadas efectuadas.
- Capturar diariamente las visitas de los usuarios
- Aplicar encuestas de salida a los usuarios para medir la calidad del servicio brindado por el personal
- Capturar y graficar resultados de encuestas
- Recabar pólizas de personal de caja, revisarlas y entregar a la subdirección Comercial
- Brindar una atención personalizada y especial a las personas con capacidades diferentes.
- Invitar a los usuarios que van a pagar su recibo en caja para que tomen su turno y se sienten.

3.3 Actividades Eventuales.

- Presentar las actividades que le requiera el Jefe de la Unidad de Acceso a la Información.
- Apoya en el área de Caja cuando se necesite.
- Las que su jefe inmediato le encomiende.

4.- RESPONSABILIDADES:

En la Secretaria se deposita la confianza en el manejo de la información confidencial, que debe tratarse con discreción. Atención cordial y amable a todos los usuarios.

5.- CONTACTOS.

5.1 Internos:

La Secretaria mantiene una comunicación con todo el personal del organismo.

5.2- Externos:

La naturaleza del puesto hace necesario el trato con todos los usuarios, aunque este trato no es titular, sin intermediario.

6.- REQUERIMIENTOS DEL PUESTO:

- Conocimiento del reglamento del Sistema, ley de Ingresos del Municipio de Dolores Hidalgo, Manual de Organización, Manual de Procedimientos Comerciales, Reglamento Interno de Trabajo.
- Excelente memoria o muy desarrollada costumbre de anotar todos los encargos y pendientes para desahogarlos en forma expedita.

6.1.- Inteligencia Emocional Requeridas.

- Mantener altos estándares de honestidad e integridad.
- Aliarse a las metas de grupo u organización.
- Orientación hacia el servicio y el trato amable
- Iniciativa.
- Ser capaz de escuchar atentamente y transmitir mensajes claros

7.- CALIFICACIÓN MÍNIMA.

Escolaridad: Carrera comercial, bachillerato o entrenamiento comprobable en actividades secretariales.

Computación: Manejo de Office

Conocimientos: Indispensable excelente ortografía.

Redacción de documentos.

Experiencia: Mínima de un año

Edad: De 18 a 35 años.

Sexo: Femenino.