



GOBIERNO DEL ESTADO DE SONORA DESCRIPCIÓN DE PUESTO

05-DDO-P02-F01/REV.00

ID: CE-113

DATOS GENERALES

Título actual del puesto funcional:	Responsable de Módulo de Información y Conmutador
Dependencia/Entidad:	Instituto de Becas y Crédito Educativo del Estado de Sonora
Área de adscripción:	Subdirección de Infraestructura y Tecnologías de la Información
Reporta a:	Jefe del Área de Sistemas
Puestos que le reportan:	Ninguno

OBJETIVO

Atención telefónica y personal al público en general y a usuarios internos.

RESPONSABILIDADES

1. Atender personal externo con dudas.
2. Recibir y efectuar llamadas telefónicas, atendiendo con cortesía, respeto, eficiencia y actitud institucional a los usuarios, conforme a los procedimientos establecidos en el área, así como canalizar y registrar los mensajes telefónicos en ausencia del personal del área solicitada, con el fin de satisfacer las consultas a los usuarios y mantener el flujo de comunicación e información del Instituto.
3. Supervisar el resguardo y control de la documentación relacionada con becas, estímulos y créditos educativos, pagarés vencidos, pagos anticipados, reestructurados y finiquitados, así como toda la documentación requerida para la operación del Instituto.
4. Apoyar operativa y administrativamente dentro y fuera de las instalaciones del Instituto, para el otorgamiento de los programas de becas, estímulos y créditos educativos, vinculado con los programas de desarrollo educativo, social y económico del Gobierno del Estado dentro y fuera del país donde se requiera la presencia y representación del Instituto.
5. Las demás que le confieran las disposiciones legales aplicables y su superior jerárquico dentro de la esfera de sus atribuciones.

RELACIONES

Internas: a) Usuarios internos: para canalizar llamadas telefónicas.

Externas: a) Usuarios externos: para canalizar llamadas telefónicas.

MEDIDORES DE EFICIENCIA

1. Número de llamadas recibidas y transferidas.
2. Porcentaje de llamadas recibidas contra llamadas perdidas.

DATOS GENERALES DEL PERFIL

Sexo: Indistinto
Estado Civil: Indistinto
Edad: Entre 22 a 40 años.

Grado de estudios

Grado de estudios requerido y deseable.

Requerido: Carrera técnica sin preparatoria / Secretariales

Deseable: Carrera técnica después de la preparatoria

¿El puesto requiere alguna especialización académica?

Carrera: Técnica
Área: Secretarial

¿El puesto requiere experiencia laboral?

La experiencia laboral requerida.

- 1 año en atención al público

¿La ejecución del puesto requiere del conocimiento del inglés o algún otro idioma?

Grado de dominio del idioma inglés

No requerido

¿La ejecución del puesto requiere del conocimiento de manejo de computadora?

Nivel de conocimientos de computación.

Ingresar / capturar datos. Manejo de operaciones básicas de impresión / guarda

¿Qué nivel de habilidad de trato con personas requiere el puesto?

Habilidad de trato con personas.

Comunica/Influye/Induce

¿Cuál es el nivel de la responsabilidad gerencial necesaria?

Nivel de responsabilidad gerencial

No necesaria

¿Cuál es el resultado esencial del puesto?

El resultado esencial del puesto y el resultado secundario más importante.

En primer lugar: Servir

En segundo lugar: Asesorar

En relación al servicio a la comunidad y a los objetivos sociales y políticos del Gobierno del Estado, su puesto:

Orientación del puesto.

Apoya el logro de los mismos, aunque el efecto de sus acciones es lejano

Manejo de personal requerido

Número de personas a cargo del titular del puesto

Ninguna

Recursos financieros a su cargo

(M = 000; MM = 000,000 de pesos anuales)

Ninguno (No tiene incidencia evidenciable)

¿Si maneja recursos financieros, su responsabilidad sobre ellos es?

Tipo de responsabilidad sobre los recursos financieros que maneja.

Ninguna

Tipo de Análisis Predominante

Variantes mínimas; hechos bien conocidos y relacionables

Marco de actuación y supervisión recibida

Instrucciones precisas y detalladas en tareas simples; la supervisión recibida es directa.

DATOS DE APROBACIÓN

Información provista por:

Información aprobada por:

Nombre:

Nombre:

Cargo: Responsable de Módulo de Información y Conmutador

Cargo: Jefe del Área de Sistemas

