

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		2. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Código:		INTERFAZ	Nivel de Instrucción:	Bachillerato
Denominación:	Operador de Central Telefónica	Dirección Administrativa, Unidad Internas de la Institución, Clientes externos y internos		
Nivel:	No profesional		Título Requerido:	SI
Unidad o Proceso:	Dirección Administrativa Financiera			
Rol:	Técnico		Área de Conocimiento:	Secretariado, Administración, Ciencias Sociales
Grupo Ocupacional:	Servidor Público de Apoyo 1			
Ámbito:	Nacional			
2. MISIÓN		6. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA		
Ejecutar labores de atención al público, mediante la recepción y transmisión de llamadas telefónicas.		Tiempo de Experiencia:		Hasta 1 año
		Especificidad de la experiencia:		Servicio al Cliente, Relaciones Humanas
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS		8. DESTREZAS / HABILIDADES
Proporcionar información correcta al público.		Relaciones Públicas		Generación de ideas
Transferir correctamente las llamadas telefónicas, a las diferentes unidades de la Institución.		Manejo de equipo de comunicación, Directorios		Pensamiento conceptual
Atender con amabilidad el tráfico telefónico interno y externo de la Institución.		Manejo de equipo de comunicación, Directorios		Manejo de recursos materiales
Atender con amabilidad al cliente interno y externo.		Relaciones Públicas		Orientación / asesoramiento
Mantener un registro permanente de las llamadas que ingresan y egresan al conmutador.		Manejo de equipo de comunicación, Directorios		Organización de la información
Informar fallas del conmutador cuando se presente.		Manejo de equipos de oficina		Detección de averías

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		2. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Código:		INTERFAZ Unidades Internas, personal de la Institución	Nivel de Instrucción:	Bachillerato	
Denominación:	Oficinista			Título Requerido:	SI
Nivel:	No profesional		Área de Conocimiento:		Comercio y Administración, Ciencias Sociales
Unidad o Proceso:	Dirección Administrativa Financiera				
Rol:	Técnico				
Grupo Ocupacional:	Servidor Público de Apoyo 1				
Ámbito:	Nacional				
2. MISIÓN		6. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Ejecutar actividades de apoyo administrativo y secretariado		Tiempo de Experiencia:	Hasta 1 año		
		Especificidad de la experiencia:	Atención al Público, Manejo de paquetes informáticos.		
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS		8. DESTREZAS / HABILIDADES	
Registra el ingreso y egreso de correspondencia de la unidad.		Manejo del sistema de documentación y archivo		Organización de la información	
Atender al público.		Productos y servicios de la Institución.		Expresión oral	
Distribuir correspondencia sumillada por el responsable de la unidad.		Registro y control de documentos		Comprensión escrita	
Colaborar en la organización del archivo		Técnicas de documentación y archivo		Organización de la información	
Atender y realizar llamadas telefónicas		Manejo de equipos de comunicación.		Expresión oral	

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		2. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Código:		<u>INTERFAZ</u>	Nivel de Instrucción:	Bachillerato
Denominación:	Secretaría de apoyo	Unidades internas, proveedores de información, clientes internos y clientes externos		
Nivel:	No profesional		Título Requerido:	SI
Unidad o Proceso:	Dirección Nacional y Técnica de Planta Central			
Rol:	Ejecución de apoyo y tecnológico		Área Conocimiento:	de Secretariado, Administración, Relaciones Públicas
Grupo Ocupacional:	Servidor Público de Apoyo 1			
Ámbito:	Nacional			
2. MISIÓN		6. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA		
Ejecutar actividades de apoyo administrativo y secretariado.		Tiempo de Experiencia:	Hasta 1 año	
		Especificidad de la experiencia:	Asistencia a Gerencia, Servicio al Cliente, Relaciones Humanas, Redacción	
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS		8. DESTREZAS / HABILIDADES
Preparar antecedentes y documentación necesaria para reuniones de trabajo		Técnicas de secretariado gerencial		Organización de la información
Atender a clientes externos y internos		Relaciones Públicas		Organización de la información
Transcribe oficios, memorandos, circulares, y otros documentos.		Técnicas de Redacción y ortografía, Manejo de paquetes informáticos		Comprensión oral
Recepta y entrega documentación y correspondencia de la Dirección.		Técnicas de archivo		Selección de equipos
Colabora en la organización del archivo de la Dirección		Manejo del sistema de correspondencia de la institución		Organización de sistemas
Atender llamadas telefónicas de la Dirección.		Manejo de equipos de oficina		Organización de la información

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		2. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Código:		INTERFAZ Responsables de unidades internas, proveedores de información, clientes internos y clientes externos	Nivel de Instrucción:	Nivel Técnico Superior	
Denominación:	Secretaria de Dirección			Título Requerido:	SI
Nivel:	No profesional		Área Conocimiento: de		Secretariado, Administración, Relaciones Públicas
Unidad o Proceso:	Dirección Nacional y Técnica de Planta Central				
Rol:	Ejecución de apoyo y tecnológico				
Grupo Ocupacional:	Servidor Público de Apoyo 2				
Ámbito:	Nacional				
2. MISIÓN		6. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Ejecutar actividades de secretaria y asistencia administrativa apoyando a las Direcciones Nacionales y Técnicas de la Institución		Tiempo de Experiencia:	Hasta 1 año		
		Especificidad de la experiencia:	Asistencia a Gerencia, Servicio al Cliente, Relaciones Humanas, Redacción		
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	8. DESTREZAS / HABILIDADES		
Preparar antecedentes y documentación necesaria para reuniones de trabajo		Técnicas de secretariado gerencial	Organización de la información		
Atender a clientes externos e internos que requieren hablar con el Director de la Institución.		Relaciones Públicas	Organización de la información		
Realizar oficios, memorandos, circulares y otros documentos para la firma		Técnicas de Redacción y ortografía, Manejo de paquetes informáticos	Comprensión oral		
Preparar la documentación oficial de la Dirección a través de QUIPUX.		Manejo de Quipux, Técnicas de Redacción	Selección de equipos		
Receptar y entregar correspondencia de la Dirección.		Manejo del sistema de correspondencia de la institución	Organización de sistemas		
Realizar el registro y control del número de copias.		Manejo de equipos de oficina	Organización de la información		
Organizar la agenda de acuerdo a prioridades, concede y coordina las entrevistas.		Técnicas de secretariado gerencial	Pensamiento analítico		
Atender llamadas telefónicas de la Dirección.		Manejos de equipos de comunicación	Expresión oral		

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		2. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Código:		INTERFAZ Responsables de Direcciones de Área, responsables de Equipos de trabajo, demás Clientes Internos y Clientes Externos.	Nivel de Instrucción:	Nivel Técnico Superior
Denominación:	Secretaría de Coordinación General			Título Requerido:
Nivel:	No profesional		Área de Conocimiento:	
Unidad o Proceso:	Coordinación General Técnica			
Rol:	Ejecución de apoyo y tecnológico			
Grupo Ocupacional:	Servidor Público de Apoyo 3			
Ámbito:	Nacional			
2. MISIÓN		6. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA		
Ejecutar labores de secretaria y asistencia administrativa en la coordinación general		Tiempo de Experiencia:	Hasta 1 año	
		Especificidad de la experiencia:	Asistencia a Gerencia, Servicio al Cliente, Manejo efectivo de relaciones interpersonales.	
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS		8. DESTREZAS / HABILIDADES
Preparar antecedentes y documentación necesaria para reuniones de trabajo		Técnicas de secretariado gerencial		Organización de la información
Realizar oficios, memorandos, circulares y otros documentos.		Técnicas de secretariado gerencial		Expresión escrita
Preparar la documentación oficial de la Dirección a través de QUIPUX.		Redacción y ortografía, Manejo de Quipux		Organización de la información
Atender a clientes externos e internos que requieren hablar con el Coordinador.		Relaciones Públicas		Expresión oral
Receptar y entregar correspondencia que ingresa a la Coordinación General Técnica		Manejo del sistema de correspondencia de la institución		Organización de la información
Organizar la agenda de acuerdo a prioridades, concede y coordina las entrevistas.		Responsabilidad		Pensamiento analítico
Atender llamadas telefónicas de la Coordinación.		Relaciones Públicas		Expresión oral

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		2. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Código:		INTERFAZ Responsables de Direcciones de Área, responsables de Equipos de trabajo, Clientes Internos y Clientes Externos.	Nivel de Instrucción:	Nivel Técnico Superior	
Denominación:	Secretaria Ejecutiva			Título Requerido:	SI
Nivel:	Profesional		Área de Conocimiento:		Secretariado Ejecutivo, Administración de Empresas, Comercial o carreras afines.
Unidad o Proceso:	DIRECCIÓN EJECUTIVA				
Rol:	Ejecución de apoyo y tecnológico				
Grupo Ocupacional:	Servidor Público de Apoyo 4				
Ámbito:	Nacional				
2. MISIÓN		6. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Ejecuta actividades especializadas de secretaría y asistencia administrativa apoyando al Director basada en conocimientos técnicos y teóricos.		Tiempo de Experiencia:	Hasta 1 año		
		Especificidad de la experiencia:	Secretariado Ejecutivo, Relaciones Humanas, Redacción y Ortografía		
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	8. DESTREZAS / HABILIDADES		
Preparar antecedentes y documentación necesaria para reuniones de trabajo de la Dirección		Técnicas de secretariado gerencial	Organización de la información		
Realizar oficios, memorandos, circulares y otros documentos.		Técnicas de secretariado gerencial, Paquetes informáticos, Redacción y ortografía	Expresión escrita		
Receptar y lleva el control de la correspondencia a través del archivo central y de Quipux.		Manejo de Quipux, paquetes informáticos	Organización de la información		
Elabora, organizar, conceder y coordina la agenda de acuerdo a prioridades, a clientes internos y externos.		Relaciones Públicas	Expresión oral		
Receptar y entregar correspondencia que ingresa a la Dirección.		Manejo del sistema de correspondencia de la institución	Organización de la información		
Atender a clientes externos e internos que requieren hablar con el Director.		Responsabilidad	Expresión oral		
Atender y recepta llamadas telefónicas de la Dirección.		Relaciones Públicas	Expresión oral		