

I. IDENTIFICACIÓN:

TITULO DEL PUESTO:

Guía del módulo de información de la Dirección General de Recursos Humanos

PUESTOS QUE LE REPORTAN:

-Ninguno

II. OBJETIVO:

Orientar e informar a clientes internos, externos y público en general sobre los diferentes procesos de la Dirección General de Recursos Humanos y procurar la retroalimentación de los mismos con respecto al servicio recibido en las áreas visitadas.

III. RESPONSABILIDAD:

Orientar a los usuarios externos de los procesos de la dirección, puestos y personas responsables.

IV. FUNCIONES:

CONSTANTES:

- Orientar e informar a clientes internos, externos y público en general.
- Entrega y recopilación de encuestas.

PERIÓDICAS:

- Apoyo en las estrategias especiales emprendidas por la Dirección de Desarrollo Organizacional.

EVENTUALES:

- Apoyo logístico en eventos organizados por la Dirección General.

V. PERFIL DE PUESTO:

EDAD MÁXIMA REQUERIDA PARA EL PUESTO:

25 Años

SEXO:

Indistinto

ESTADO CIVIL:

Indistinto

PUESTO:

Indistinto

VI. PERFIL DE COMPETENCIAS:

EDUCACIÓN INDISPENSABLE: Carrera técnica sin preparatoria / Secretariales.

EDUCACIÓN DESEABLE: Preparatoria completa.

PROFESIÓN REQUERIDA: Ninguna

INGLÉS: No requerido.

COMPUTACIÓN: Operar los paquetes (software).

NOTA: En caso de no contar con la educación indispensable deberá contar con la experiencia laboral.

VII EXPERIENCIA LABORAL:

EXPERIENCIA REQUERIDA: 1.Atención al público de 1. 1 año

POSICIÓN: Operativa.

VIII RESPONSABILIDADES IMPLÍCITAS:

MANEJO DE PERSONAL: NO

VALORES (DINERO, TALONES DE CHEQUES, VALES DE DESPENSA): NO

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL: NO

HABILIDADES Y CAPACIDADES:

- 1.Trabajar bajo presión.
- 2.Trabajo en equipo.
- 3.Retención de conocimiento.
- 4.Facilidad de comunicación.
- 5.Empatía
- 6.Calidad y calidez en el servicio.

MATERIAL, HERRAMIENTAS O EQUIPOS:

- 1.Computadora
- 2.Fax
- 3.Escáner

IX. INTERACCIONES LABORALES:

INTERNAS:

1. Todo el personal de la Dirección General de Recursos Humanos

MOTIVOS:

1. Canalizar la atención y retroalimentación de los clientes

EXTERNAS:

2. Público en general

MOTIVOS:

1. Orientación e información.

X. PERIODO DE SUPERVISIÓN DE TAREAS:

1) TAREA / OBJETIVO:

Evaluación de la satisfacción del servicio

PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN:

Quincenal

2) TAREA / OBJETIVO:

Entrega oportuna de encuestas requisitadas a la coordinación de mejora continua

PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN:

Mensual

XI. MARCO DE REFERENCIA:

Actividad derivada de Manual de Organización