



| | | | |
|----------------|-------------------------------|----------------|------------|
| Título: | Encargada de Recepción | Código: | 354 |
|----------------|-------------------------------|----------------|------------|

| | | | |
|-----------------------------------|---------------------------------------|----------------|-------------|
| Institución: | Ministerio de Obras Públicas | Código: | 43 |
| Unidad Superior: | Unidad Administrativa VMT | Código: | 01.04.06 |
| Unidad Inmediata: | Unidad de Atención al Usuario | Código: | 01.04.06.02 |
| Puesto Superior Inmediato: | Jefe de Unidad de Atención al Usuario | Código: | 353 |

1. Misión

Recibir correspondencia, atender llamadas telefónicas, asesorar en cada una de las consultas a los usuarios del Ministerio de acuerdo a las normas establecidas dentro del MOPTVDU para poder cumplir las metas y objetivos trazados dentro de la institución de una manera oportuna.

2. Clasificación del Puesto

| Nivel | Segmento | Competencia | Solución de Problemas | Responsabilidad |
|-------|----------|-------------|-----------------------|-----------------|
| 2 | 001 | B+/0/2 | B/2+ | B/0/C |

| | | |
|---|---|--|
| PuestoTipo: | Colaborador de Servicios Generales II | 011.005.2 |
| Tipología: | Colaborador Operativo II | Familia: Administración y Servicios Generales |
| Grado académico definido en la Tipología | 1° y 2° Ciclo de Educación Básica (6° Grado) | |

3. Supervisión Inmediata

N/A

4. Funciones Básicas

Brindar atención y orientación telefónica y personalmente, para brindar información sobre situaciones y audiencias a fin de resolver las diferentes peticiones

Recibir correspondencia interna como externa en la institución

Distribuir la correspondencia recibida en las áreas internas del VMT la correspondencia recibida, por parte del usuario, oficinas privadas y gubernamentales.

Brindar apoyo a las diferentes unidades según sea requerido

Atender el llamado del titular en caso de emergencia



5. Contexto del Puesto de Trabajo

5.1 Resultados Principales

Brindar información al usuario de una manera eficiente sobre los requisitos que deben cumplir para solventar con éxito su trámite

Recibir correspondencia que le permita al usuario exponer a las diferentes Jefaturas la problemática que les ocupa, en la búsqueda de soluciones a las situaciones expuestas

Consultas telefónicas sobre solicitudes de audiencias con el Despacho Oficial, Direcciones Inspectoría y Jefaturas

5.2 Marco de Referencia para la Actuación

- Leyes y Reglamentos que norman y el transporte colectivo y el tránsito vehicular
- Disposiciones administrativas dictadas por las autoridades del VMT
- Ley de Ética Gubernamental
- Reglamento interno MOP
- Instrucciones del jefe superior

6. Perfil de Contratación

6.1 Formación Básica

| Grado Académico | Requerimiento | Especialidades de Referencia |
|------------------------------|---------------|------------------------------|
| Bachiller Técnico Vocacional | Indispensable | |

| Idioma | Requerimiento |
|-------------|---------------|
| No Requiere | Opcional |

6.2 Conocimientos Específicos

| Competencia | Requerimiento |
|--|---------------|
| 1 Conocimientos básicos de computación | Indispensable |

6.3 Perfil de Competencias Conductuales



| | | |
|---------------|---|--------------|
| Grupo: | Personal del Servicio de Apoyo (sin personal a cargo) - SAE | |
| | Competencia | Grado |
| | Compromiso con el Servicio Público | 2 |
| | Pensamiento Analítico | 2 |
| | Orientación a Resultados | 2 |
| | Orientación al Ciudadano | 2 |
| | Trabajo en Equipo | 2 |
| | Búsqueda de Información | 2 |
| | Preocupación por el Orden y la Calidad | 2 |

6.4 Experiencia Previa

| Puesto / Especialidad de Trabajo Previo | Años |
|---|-------------|
| no aplica | No Requiere |

7. Otros Aspectos

No aplica

| | | |
|----------------|--------------------|-------------------|
| Elaboró | Visto Bueno | Aprobación |
|----------------|--------------------|-------------------|

Fecha de Actualización: 04/12/2012

Aprobado