



Título:	Encargado Commutador	Código:	366
----------------	-----------------------------	----------------	------------

Institución:	Ministerio de Obras Públicas	Código:	43
Unidad Superior:	Unidad Ministro	Código:	01
Unidad Inmediata:	Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano	Código:	01.05
Puesto Superior Inmediato:	Viceministro de Vivienda y Desarrollo Urbano	Código:	362

1. Misión

Atender realizar, contestar y comunicar llamadas internas dentro del Ministerio, de acuerdo con las Normas Técnicas de control interno del MOPTVDU, con el objetivo de agilizar la comunicación de una manera efectiva entre el cliente interno y externo, y brindar una atención eficiente a sus consultas.

2. Clasificación del Puesto

Nivel	Segmento	Competencia	Solución de Problemas	Responsabilidad
2	001	B/I/1	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

Realizar y contestar llamadas dentro del MOPTVDU de manera oportuna y brindar una excelente atención a sus necesidades.

Enlazar llamadas según sea la necesidad de la información del usuario.

Brindar orientación a los usuarios de las diferentes unidades dentro del Ministerio.

Realizar cartas de invitaciones a eventos a realizar en el Ministerio e una manera oportuna.

Enviar invitaciones, boletines, convocatorias de prensa por medio de fax o correo electrónico, para que los eventos se realicen de manera oportuna.



Controlar y realizar la liquidación del combustible, periódicamente, para evaluar la cantidad en existencia en el inventario.

Rastrear los diferentes comunicados, por medio de correo electrónico, teléfono según sea necesario por instrucciones del jefe superior.

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

Información de manera oportuna a clientes eternos e internos, comunicación efectiva con las diferentes unidades dentro del MOPTVDU.

5.2 Marco de Referencia para la Actuación

- Normas de Control Interno del MOPTVDU
- Reglamento Interno
- Decretos Legislativos
- Ley de Servicio Civil
- Instrucciones del jefe superior

6. Perfil de Contratación

6.1 Formación Básica

Grado Académico	Requerimiento	Especialidades de Referencia
Técnico	Indispensable	

Idioma	Requerimiento
No Requiere	Opcional

6.2 Conocimientos Específicos

Competencia	Requerimiento
1 no aplica	Opcional



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: 05/12/2012

Aprobado