

DIRECCIÓN GENERAL DE CENTROS DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO

COORDINACIÓN DE ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS ESTATALES DE INSTITUTOS DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO

CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

PUESTO: SUPERVISOR GENERAL	GRUPO: CONFIANZA	FECHA: JUNIO/2016 PÁG. : 128
CLAVE DE IDENTIFICACIÓN CF06821	NIVEL SALARIAL 27ZA	RAMA VIGILANCIA PUBLICA

SUPERVISOR GENERAL

Objetivo:

Los trabajadores clasificados en este grupo unitario revisan y controlan el cumplimiento del trabajo de sus subalternos. Coordinan y supervisan las actividades de atención al público, los servicios de telefonía y el eficaz levantamiento de encuestas y entrevistas (por teléfono o personal); así como la correcta asignación de claves y validación de bases de datos funcionamiento y operatividad de funciones , lineamientos, normas de Instituciones ,

Funciones:

Coordinar y controlar las actividades de orientación e información al público en escuelas, institutos, oficinas e, instituciones de gobierno.
 Planear y coordinar el levantamiento de encuestas, sondeos de opinión y similares.
 Vigilar, controlar y dar seguimiento al levantamiento de encuestas.
 Vigilar, controlar y dar seguimiento a la codificación y validación de la información recabada en las encuestas.
 Organizar, dirigir y controlar las actividades del personal subalterno operatividad y funcionamiento de determinadas áreas de oficinas.
 Realizar otras funciones afines.

Relaciones de Autoridad:

Jefe inmediato: Director de Área

Comunicación:

Interna: Secretaria de Dirección, Jefes de área.

Ocupaciones:

Supervisor de escuelas y planteles.
 Supervisor de recepcionistas y empleados de información, telefonistas y telegrafistas.
 Supervisor encuestador y codificador.

Visión:

Los trabajadores de este grupo deberán supervisar, coordinar y administrar las actividades de atención al público, los servicios de telefonía y el eficaz levantamiento y codificación de encuestas y entrevistas, de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos por la empresa; con el propósito de asegurar el cumplimiento de las metas y resultados de la sección a su cargo.

Competencias específicas:

CONOCIMIENTOS: manejo de personal, trabajo en equipo, liderazgo, comunicación asertiva, protocolos de seguridad, atención al cliente y gestión del proceso de calidad.

HABILIDADES: saber escuchar y dar instrucciones; así como la capacidad para resolver problemas. Es importante el trabajo en campo y habilidades de negociación.

ACTITUDES: enfocarse a resultados y logros, disciplina y responsabilidad. Aprovechar de la mejor forma posible los recursos humanos, materiales y técnicos, mejorando continuamente todos los procesos del trabajo. Motivar el trabajo en equipo, logrando credibilidad y colaboración de su personal.

Responsabilidades:

SEGURIDAD E INTEGRIDAD FÍSICA: responsabilidad que implica ejecutar, supervisar o coordinar actividades, de manera directa o a través del monitoreo de maquinaria y equipo o herramientas, con el fin de prever delitos o accidentes que pongan en riesgo la seguridad o salud de las personas, incluyendo los accidentes de trabajo. Lo anterior puede significar llevar a cabo actividades de evaluación de métodos y procedimientos de trabajo y de protección civil, así como de la operación y manipulación de maquinaria, equipo, herramientas e implementos asegurando la integridad física de personas.

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO: responsabilidad sobre la definición de etapas y procedimientos de trabajo que implica ejecutar o supervisar actividades relacionadas con la elaboración de un producto o la prestación de un servicio. Puede significar mantener contacto con clientes y proveedores, formular programas de trabajo, organizar o participar con grupos de trabajo, elaborar diversos documentos administrativos de control y seguimiento de procesos, integrar informes, evaluar el desempeño y funcionamiento de áreas de trabajo y maquinaria o equipo.

ATENCIÓN AL PÚBLICO Y RELACIONES PÚBLICAS: responsabilidad sobre el desempeño de actividades encaminadas al mejoramiento y mantenimiento de la calidad de productos o servicios, relacionados con la atención a clientes y usuarios de manera personal, vía telefónica o por medios informáticos. También implica evaluar métodos y procedimientos de atención al público, supervisión de personal y manejo de equipos y aparatos de comunicación.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL: responsabilidad sobre el conocimiento y manejo de información comercial, métodos y procedimientos de trabajo o elaboración de productos en proceso de patente o que tienen un carácter jurídico de confidencialidad. Puede significar la supervisión de actividades y métodos de trabajo de otras personas, así como el control y seguimiento de divulgación y resguardo de diversos documentos de carácter confidencial.

INFORMACIÓN NO CONFIDENCIAL: responsabilidad sobre el manejo y procesamiento de información derivada de la elaboración y revisión de diversos documentos de carácter público. Puede significar supervisión de actividades de personal en el dominio y manejo de información a través de herramientas informáticas, para su análisis y almacenamiento.

Conocimientos:

ADMINISTRACIÓN O DIRECCIÓN O RECURSOS HUMANOS: desarrollar y aplicar conocimientos relacionados con la gestión administrativa de instituciones públicas o privadas, en cuanto a la planeación, organización, dirección y control empresarial; integración y desarrollo de programas de adiestramiento y capacitación; evaluación del desempeño e identificación de perfiles en puestos de trabajo; asignación de niveles salariales y prestaciones de ley u otros beneficios; promoción, reclutamiento y selección de personal; reingeniería de procesos; aseguramiento de la calidad y elaboración de políticas de organización en cargos de nivel directivo, gerencial o de supervisión en cualquiera de los sectores productivos. Asimismo se considera a aquellos puestos de trabajo que realizan actividades de apoyo en áreas administrativas o de los recursos humanos.

SERVICIOS DE OFICINA: desarrollar y aplicar los conocimientos básicos de organización de información para su archivo o resguardo, así como en la identificación del origen y destino de la misma, instrumentando para ello actividades y formatos que permitan el fácil manejo y acceso. Relacionar y gestionar todo tipo de comunicación interna o externa (informes, memorándum, llamadas telefónicas, recepción de visitas). Transcripción de

documentos por medio de procesadores de texto y con la utilización de técnicas como la taquigrafía o estenografía.

ATENCIÓN AL CLIENTE: desarrollar y aplicar conocimientos de negociación, comunicación asertiva, calidad en el servicio y atención al público para proporcionar información o asesoría sobre condiciones de comercialización, operación y uso de productos o servicios y trámites. Identificar y dar solución a problemáticas planteadas por los clientes, así como sus requerimientos y necesidades de atención.

Manejo de maquinaria, herramientas y equipo:

EQUIPO DE OFICINA: computadora, copiadora, multifuncional, caja registradora; etc.

Habilidades gerenciales e intelectuales:

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS: alto
ADMINISTRACIÓN DE TIEMPO: alto
LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN: alto
MANEJO DE ESTRÉS: alto
NEGOCIACIÓN Y PERSUASIÓN: alto

COORDINACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO: alto
TOMA DE DECISIONES: medio
ORIENTACIÓN AL SERVICIO: medio
COMUNICACIÓN VERBAL Y ESCRITA: **ATENCIÓN:** alto

Competencias sociales:

SOCIABILIDAD Y EMPATÍA: alto
ASERTIVIDAD: medio
COMUNICACIÓN VERBAL: alto

TRABAJO EN EQUIPO: alto
MANEJO DE EMOCIONES O AUTORREGULACIÓN: medio
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS: alto

Actitudes / hábitos / valores:

COOPERACIÓN: alto
INICIATIVA: alto
LIMPIEZA: medio
ORDEN: medio

RESPONSABILIDAD: alto
TOLERANCIA: alto
AMABILIDAD: alto

Destrezas:

TRABAJO DE OFICINA: destreza en el manejo de procedimientos administrativos y de oficina y de sistemas tales como procesador de palabras, manejo de archivos y documentos, estenografía y transcripción, diseño de formas, y otros procedimientos y terminología utilizados en la oficina.

Destrezas físicas:

Riesgos laborales:

SIN RIESGOS: el desempeño del trabajo no implica riesgos laborales.

Uso de equipo de protección:

EXTREMIDADES INFERIORES: el desempeño del trabajo requiere protección de las extremidades inferiores (calzado ocupacional, contra impactos, conductivo, dieléctrico, contra sustancias químicas; polainas, y botas impermeables).

OTROS: el desempeño del trabajo requiere el uso de equipo de protección personal (equipo de protección contra caídas de altura, equipo para brigadista contra incendio y ropa de trabajo).

Requerimientos laborales:

EXPERIENCIA: entre uno y cuatro años.

ESCOLARIDAD: técnico superior.

CARRERA: administración, turismo, contabilidad, mercadotecnia.

CAPACITACIÓN: proyectos prioritarios, nuevas técnicas de supervisión, atención al cliente, etc.