RECEPCIONISTA-TELEFONISTA

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo de oficina que consiste en operar un cuadro telefónico y ofrecer orientación al público en una Agencia del Gobierno de Puerto Rico.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El empleado realiza trabajo de alguna complejidad y responsabilidad que consiste en la atención de un cuadro telefónico y en la orientación de diferentes personas que llegan al área de recepción de una oficina o dependencia de una Agencia del Gobierno de Puerto Rico. Trabaja bajo la supervisión directa de un empleado de superior jerarquía, quien le imparte instrucciones específicas y detalladas, las cuales se van generalizando a medida que adquiere experiencia. Ejerce alguna iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones, conforme a las leyes, reglamentos, normas y procedimientos aplicables a la atención y referido de visitantes y público en general. Su trabajo se revisa mediante inspecciones oculares, durante y al finalizar el mismo, para verificar su corrección, exactitud y conformidad con las normas y procedimientos establecidos, así como con las instrucciones impartidas.

EJEMPLOS DE TRABAJO

Recibe, atiende y orienta a funcionarios, empleados y público en general, que visitan la Agencia y los refiere a las áreas de trabajo correspondientes.

Mantiene y custodia un registro de todas las personas que visitan la Agencia.

Atiende llamadas telefónicas, ofrece orientación y las refiere.

Mantiene un registro de llamadas realizadas a larga distancia a través del cuadro telefónico y de los facsímiles recibidos.

Realiza llamadas telefónicas oficiales locales o de larga distancia.

Notifica a su supervisor de cualquier avería que ocurra en el sistema telefónico.

Realiza tareas sencillas de oficina, archiva comunicaciones y documentos.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento en la operación de un cuadro telefónico.

Conocimiento de la estructura organizacional y funcionamiento de la Agencia.

Algún conocimiento de las prácticas y técnicas modernas de oficina.

Habilidad para expresarse con corrección y exactitud, verbalmente y por escrito, en los idiomas español e inglés, según aplique.

Habilidad para seguir instrucciones verbales y escritas.

Habilidad para establecer y mantener relaciones de trabajo efectivas.

Destreza en la operación de un cuadro telefónico, de sistemas computadorizados de información y de otro equipo moderno de oficina.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Haber completado treinta (30) créditos de una institución educativa licenciada y/o acreditada, que incluya o esté suplementado por un curso o adiestramiento en Sistemas Computarizados de Información. Un (1) año de experiencia en trabajo relacionado con la operación de un cuadro telefónico y atención de público.

PERIODO PROBATORIO

Seis (6) meses

La información expuesta sobre esta clase constituye una descripción general de la misma. No se interpretará como un inventario exhaustivo de todas las funciones, deberes y responsabilidades de los puestos asignados a esta clase.

En virtud de la autoridad que me confiere el Artículo 6, Sección 6.2 (4) de la Ley Núm. 8 - 2017, según enmendada, conocida como "Ley para la Administración y Transformación de los Recursos Humanos en el Gobierno de Puerto Rico", apruebo esta clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos y de Retribución Uniforme del Servicio de Carrera del Gobierno de Puerto Rico, a partir del JUL 0 1 2019.

En San Juan, Puerto Rico, a MAY 3 1 2019.

Lcda. Sandra E. Torres López
Directora
Oficina de Administración y Transformación de los Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico