

# DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA			
<b>Código:</b>	5.5.2	<b>INTERFAZ:</b>  Interna: Todas las unidades administrativas  Externa: Usuarios, proveedores, instituciones públicas y ciudadanía en general.		<b>Nivel de Instrucción:</b>	Bachiller		
<b>Denominación del Puesto:</b>	Recepcionista						
<b>Nivel:</b>	No Profesional						
<b>Unidad Administrativa:</b>	Unidad Administrativa						
<b>Rol:</b>	Administrativo						
<b>Grupo Ocupacional:</b>	Servidor Público de Apoyo 3						
<b>Grado:</b>	5						
<b>Ámbito:</b>	Cantonal	<b>Área de Conocimiento:</b>	Todas las áreas del conocimiento				
2. MISIÓN		5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA					
Brindar atención cordial, eficiente y oportuna a los usuarios internos y externos de la empresa, gestionando la recepción de documentos, llamadas telefónicas y visitas, así como canalizando la información hacia las áreas correspondientes, asegurando una comunicación fluida y el cumplimiento de los protocolos institucionales.		<b>Tiempo de Experiencia:</b>		No requerida			
		<b>Especificidad de la experiencia</b>		Atención al cliente, Administrativo			
		6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO					
Temática de la Capacitación							
Técnicas de archivos, Atención al cliente, Gestión documental, Informática							
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS			
<p>Recibir y canalizar a visitantes, proveedores y usuarios, brindando información general con cortesía, respeto y eficiencia.</p> <p>Atender y realizar llamadas telefónicas internas y externas, manteniendo una comunicación profesional y derivando las mismas según corresponda.</p> <p>Registrar y distribuir la documentación ingresada (física o digital), asegurando trazabilidad y entrega oportuna a las áreas correspondientes.</p> <p>Registrar y dar seguimiento a la correspondencia y paquetería, manteniendo actualizados los ingresos y salidas.</p> <p>Gestionar consultas y reclamos simples, brindando soluciones básicas o canalizando adecuadamente.</p> <p>Custodiar y archivar la documentación interna y externa, siguiendo protocolos de seguridad, confidencialidad y orden institucional.</p> <p>Elaborar la bitácora diaria de documentación y visitas, incluyendo datos de contacto y derivaciones.</p> <p>Cumplir con las normas internas de atención, seguridad, confidencialidad y protocolos institucionales.</p>		Constitución de la República del Ecuador Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), Reglamento General a la LOSEP Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) – Técnicas de archivo físico y digital. Clasificación y custodia de información. Código Orgánico Administrativo (COA) Normas INEN e instrucciones del Archivo Nacional del Ecuador. Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado Buenas prácticas para proteger información personal y sensible. Ley Orgánica de Protección de Datos Personales Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado Manual de Atención al Usuario o normas internas de la empresa pública. Ofimática		<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>	
				Planificación y Gestión	Bajo	Establece objetivos y plazos para la realización de las tareas o actividades, define prioridades, controlando la calidad del trabajo y verificando la información para asegurarse de que se han ejecutado las acciones previstas.	
				Pensamiento Estratégico	Bajo	Puede adecuarse a los cambios y participa en el desarrollo de planes y programas de mejoramiento continuo.	
				Pensamiento Analítico	Bajo	Realiza una lista de asuntos a tratar asignando un orden o prioridad determinados. Establece prioridades en las actividades que realiza.	
				Pensamiento Conceptual	Bajo	Utiliza conceptos básicos, sentido común y la experiencias vividas en la solución de problemas inherentes al desarrollo de las actividades del puesto.	
				Monitoreo y Control	Bajo	Analiza y corrige documentos.	
				Generación de Ideas	Bajo	Identifica procedimientos alternativos para apoyar en la entrega de productos o servicios a los clientes usuarios.	
				Identificación de Problemas	Bajo	Compara información sencilla para identificar problemas.	
				Habilidad Analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común)	Bajo	Presenta datos estadísticos y/o financieros.	
				Orientación / Asesoramiento	Bajo	Orienta a un compañero en la forma de realizar ciertas actividades de complejidad baja.	
Percepción de Sistemas y Entorno	Bajo	Identifica cómo una discusión entre los miembros de un equipo de trabajo podría alterar el trabajo del día.					
10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES							
Custodiar y archivar la documentación interna y externa, siguiendo protocolos de seguridad, confidencialidad y orden institucional.		Constitución de la República del Ecuador Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), Reglamento General a la LOSEP Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) – Técnicas de archivo físico y digital. Clasificación y custodia de información. Código Orgánico Administrativo (COA) Normas INEN e instrucciones del Archivo Nacional del Ecuador. Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado Buenas prácticas para proteger información personal y sensible. Ley Orgánica de Protección de Datos Personales Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado Manual de Atención al Usuario o normas internas de la empresa pública. Ofimática		<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>	
				Trabajo en Equipo	Bajo	Coopera, participa activamente en el equipo, apoya a las decisiones. Realiza la parte del trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás. Comparte información.	
				Orientación de Servicio	Bajo	Actúa a partir de los requerimientos de los clientes, ofreciendo propuestas estandarizadas a sus demandas.	
				Orientación a los Resultados	Bajo	Realiza bien o correctamente su trabajo.	
				Conocimiento del Entorno Organizacional	Bajo	Aplica normas que dependen a cada situación o procedimientos para cumplir con sus responsabilidades.	
				Orientación a los Resultados	Bajo	Utiliza las normas, la cadena de mando y los procedimientos establecidos para cumplir con sus responsabilidades. Responde a los requerimientos explícitos.	