

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN
DE RECURSOS HUMANOS
MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS



JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL PÚBLICO

Fecha de Emisión: 11/04/2016

Fecha de Revisión: 19/09/2011

DATOS GENERALES

Familia: Administración, Asistencia
Técnica y Actividades Afines

Grado:

Salario:

Grupo Ocupacional: Información, Divulgación y Relaciones Públicas

Nivel Funcional: Técnico y Profesional

Grupo Laboral: Profesional

I - DESCRIPCION DEL PUESTO

RESUMEN

Coordinar y supervisar la atención profesional que debe proporcionarse al público al momento de solicitar los servicios de la unidad; verificando además, que la información suministrada esté correcta de forma que se logre la satisfacción del cliente.

II - DESCRIPCION ESPECIFICA

FUNCIONES

- 1 - Coordinar la atención, recibo, trámite, verificación y distribución de solicitudes correspondientes a los diversos servicios que brinda la Secretaría General.
- 2 - Controlar y supervisar el registro de solicitudes de expedientes académicos utilizados por las unidades administrativas.
- 3 - Garantizar la protección y conservación de la documentación académica de los estudiantes de la Universidad, que se encuentra bajo la custodia de la Secretaría General.
- 4 - Mantener actualizado el archivo de los expedientes y otros bajo su custodia.
- 5 - Controlar el registro del historial académico de estudiantes para generar información y brindar apoyo, tanto al estudiante como al personal académico.
- 6 - Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN
DE RECURSOS HUMANOS
MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS



JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL PÚBLICO

Fecha de Emisión: 11/04/2016

Fecha de Revisión: 19/09/2011

7 - Mantener en orden equipos y sitios de trabajo, reportando cualquier anomalía.

8 - Realizar además de las tareas previstas en el puesto, todas aquellas que sean encomendadas dentro del alcance del mismo.

III - PERFIL

EDUCACION FORMAL

Título de Licenciatura en Relaciones Públicas, Licenciatura en Administración Pública o carreras afines.

EXPERIENCIA

Tres años de experiencia en atención al público o en áreas afines.

CONOCIMIENTOS

Relaciones humanas

Técnicas de Archivología

Principios básicos de administración

Programas informáticos utilizados en la unidad

DESTREZAS

Clasificación, ordenamiento y archivo de documentos

Manejo de computadoras y equipo auxiliar

Elaboración de informes técnicos

IV - CONDICIONES DEL PUESTO

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN
DE RECURSOS HUMANOS
MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS



JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL PÚBLICO

Fecha de Emisión: 11/04/2016

Fecha de Revisión: 19/09/2011

SUPERVISIÓN RECIBIDA

Recibe directrices generales y tiene libertad para el desarrollo de su trabajo dentro de las normas y procedimientos establecidos.

SUPERVISIÓN EJERCIDA

Supervisa las labores realizadas por el personal del departamento a su cargo.

ESFUERZO FISICO

El cargo exige estar sentado/parado constantemente y caminando periódicamente; requiere de un grado de precisión manual y visual medio.

ESFUERZO MENTAL

Trabajo que requiere esfuerzo mental medio y cierto grado de planeamiento y organización constante.

ACCIDENTES

El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja.

CONDICIONES AMBIENTALES

Se ubica en un sitio abierto y/o cerrado, generalmente agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes.

V - EQUIPOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS

DETALLE DE LOS EQUIPOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS

Computadora y equipo auxiliar

Teléfonos

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN
DE RECURSOS HUMANOS
MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS



JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL PÚBLICO

Fecha de Emisión: 11/04/2016

Fecha de Revisión: 19/09/2011

Papelería en general

Útiles de oficina

Fotocopiadora

Escáner