

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



OPERADOR DE CENTRAL TELEFONICA

Fecha de Emisión: 07/04/2016

Fecha de Revisión: 19/04/2012

DATOS GENERALES

Familia: Telecomunicaciones, Correos,
Transporte y Actividades Afines

Grado:

Salario:

Grupo Ocupacional: Servicios de Comunicación

Nivel Funcional: Apoyo, Auxiliar y
Asistencial

Grupo Laboral: Apoyo

I - DESCRIPCION DEL PUESTO

RESUMEN

Recibir y efectuar llamadas mediante la operación de equipos de una central telefónica, propiciando el adecuado el flujo de las comunicaciones del personal de la Institución.

II - DESCRIPCION ESPECIFICA

FUNCIONES

- 1 - Operar una central telefónica para recibir llamadas locales o de larga distancia y transferirlas a las unidades correspondientes.
- 2 - Ejecutar el proceso de recepción de llamadas con la finalidad de establecer la comunicación telefónica entre el solicitante y la persona requerida.
- 3 - Mantener actualizado el listado de los números telefónicos directos y de extensiones de la Institución, a nivel nacional.
- 4 - Conservar el equipo de la central telefónica en buenas condiciones, efectuando revisiones diarias al mismo.
- 5 - Elaborar informes relacionados con el trabajo que realiza.
- 6 - Mantener en orden equipos y sitios de trabajo, reportando cualquier anomalía.

Revisión No Oficial

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



OPERADOR DE CENTRAL TELEFONICA

Fecha de Emisión: 07/04/2016

Fecha de Revisión: 19/04/2012

7 - Realizar además de las tareas prevista en el puesto, aquellas que sean encomendadas dentro del alcance del mismo.

III - PERFIL

EDUCACION FORMAL

Diploma del Nivel Medio de Educación (Secundaria Completa)

EXPERIENCIA

No requiere experiencia.

CONOCIMIENTOS

Manejo básico de Word

Relaciones humanas

DESTREZAS

Atención cordial de llamadas telefónicas

IV - CONDICIONES DEL PUESTO

SUPERVISIÓN RECIBIDA

Recibe instrucciones detalladas orales y/o escritas y su trabajo es revisado regularmente.

SUPERVISIÓN EJERCIDA

No ejerce supervisión.

ESFUERZO FISICO

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



OPERADOR DE CENTRAL TELEFONICA

Fecha de Emisión: 07/04/2016

Fecha de Revisión: 19/04/2012

Trabajo con mínimo esfuerzo físico.

ESFUERZO MENTAL

Trabajo simple y rutinario que requiere esfuerzo mental muy pequeño.

ACCIDENTES

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

CONDICIONES AMBIENTALES

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

V - EQUIPOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS

DETALLE DE LOS EQUIPOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS

Central telefónica

Papelería en general

Útiles de oficina