

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



AGENTE DE ATENCION AL PUBLICO

Fecha de Emisión: 08/04/2016

Fecha de Revisión: 10/10/2014

DATOS GENERALES

Familia: Administración, Asistencia
Técnica y Actividades Afines

Grado:

Salario:

Grupo Ocupacional: Secretariado, Operación de Equipo de Oficina, Traducción y
Actividades Afines

Nivel Funcional: Apoyo, Auxiliar y
Asistencial

Grupo Laboral: Auxiliar

I - DESCRIPCION DEL PUESTO

RESUMEN

Atender de forma eficiente, eficaz y cordial al público en general, que se presente a la unidad, en busca de información sobre trámites y/o servicios que se realizan en la misma.

II - DESCRIPCION ESPECIFICA

FUNCIONES

- 1 - Atender al público que requiere información referente a los servicios que ofrece la unidad, ya sea por internet, vía telefónica o personalmente.
- 2 - Desarrollar actividades de apoyo a la logística de los programas y servicios, que se ofrecen.
- 3 - Participar en las actividades de seguimiento a trámites, programas y/o servicios que se realice en la unidad.
- 4 - Mantener al día información actualizada sobre las actividades y servicios que se desarrollan en la unidad.

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



AGENTE DE ATENCION AL PUBLICO

Fecha de Emisión: 08/04/2016

Fecha de Revisión: 10/10/2014

- 5 - Elaborar, por autorización del superior inmediato, documentos inherentes a trámites o servicios que la unidad lleve a cabo para el usuario.
- 6 - Solicitar mediante los diferentes sistemas o por correo electrónico órdenes de pago, recibos requisiciones de materiales, órdenes de compra y demás formatos de uso en la unidad.
- 7 - Archivar y mantener en orden la documentación de los usuarios de servicios y programas de la unidad.
- 8 - Mantener en orden el equipo y materiales de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- 9 - Realizar además de las tareas previstas en el puesto, todas aquellas que sean encomendadas dentro del alcance del mismo.

III - PERFIL

ALTERNATIVA N°1:

EDUCACION: Estudios universitarios parciales no menores de dos años en Licenciatura en Administración de Empresas, Licenciatura en Mercadeo u otra carrera afín al puesto.

EXPERIENCIA: No requiere experiencia laboral.

ALTERNATIVA N°2:

EDUCACION: Diploma del Nivel Medio de Educación (Secundaria Completa).

EXPERIENCIA: Un año de experiencia en labores afines al puesto.

CONOCIMIENTOS

Manejo de Computadora y equipo auxiliar

Elaboración de cuadros de estadísticas y de indicadores

Relaciones humanas

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



AGENTE DE ATENCION AL PUBLICO

Fecha de Emisión: 08/04/2016

Fecha de Revisión: 10/10/2014

DESTREZAS

Comunicación eficaz

Atención cordial al usuario

Trabajo en equipo multidisciplinarios

Facilidad de expresión oral y escrita

IV - CONDICIONES DEL PUESTO

SUPERVISIÓN RECIBIDA

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

SUPERVISIÓN EJERCIDA

No ejerce supervisión.

ESFUERZO FISICO

Trabajo con mínimo esfuerzo físico.

ESFUERZO MENTAL

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

ACCIDENTES

El cargo está sometido a riesgos irrelevantes, con posibilidad de ocurrencia baja

CONDICIONES AMBIENTALES

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



AGENTE DE ATENCION AL PUBLICO

Fecha de Emisión: 08/04/2016

Fecha de Revisión: 10/10/2014

Se ubica en un sitio cerrado, generalmente agradable y mantiene contacto con agentes contaminantes

V - EQUIPOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS

DETALLE DE LOS EQUIPOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS

Computadora y equipo auxiliar

Útiles de oficina

Papelería en general