

	PERFIL DE PUESTO	Código de Identificación:
	Nombramiento: Recepcionista	

1. Contribución a la Misión:

Contribuyendo a la promoción del desarrollo físico, mental y en el incremento de la participación deportiva mediante la atención al usuario que asiste al Centro Deportivo y auxiliar en acciones administrativas.

2. Objetivos Generales

Apoyar al Coordinador del Centro Deportivo con labores administrativas y logísticas propias del Centro Deportivo.

3. Objetivos Específicos

Llevar el Control administrativo del Centro Deportivo
 Controlar el ingreso del Centro Deportivo.
 Llevar el control estadístico de usuarios inscritos.

4. Estructura Organizacional.

Nivel jerárquico del puesto: Ninguno Puesto al que reporta: Jefe de Oficina de Recepción o Coordinador de Centro Deportivo Puestos que le reportan: Ninguno Número de personas a su cargo: No aplica Comunicación interna: Coordinador del Centro Deportivo, Enfermería, Recepcionistas, Guardias de baño e Instructores. Comunicación externa: Usuarios y Público en general.	Horario, días laborales y días de descanso: Según lo establecido en las Condiciones Generales de Trabajo entre el Municipio de Chihuahua y los trabajadores a su servicio y el Manual de Administración de Remuneraciones de los Servidores Públicos del Instituto Municipal de Cultura Física y Deporte para el municipio de Chihuahua.
---	---

5. Escolaridad.

Nivel académico				Área y/o Especialidad: Atención al Público
Medio Básico	Media Superior ✓	Superior	Posgrado	
Trunco	Concluido ✓	Titulado o Certificado		

6. Género.		7. Estado civil.			8. Edad.	
Hombre	Mujer	Soltero	Casado	Indistinto ✓	Mínima: 25	Máxima: 50

9. Idiomas.

No necesario ✓	Deseable	Necesario	Anotar idioma:
-------------------	----------	-----------	----------------

Porcentaje requerido del idioma.

Hablado:	Escrito:	Comprensión de Lectura:
----------	----------	-------------------------

10. Experiencia.

No necesaria	Deseable ✓	Necesaria
--------------	---------------	-----------

Atención al cliente
Manejo de Programas Computacionales Básica

11.-Conocimientos Especiales.

No necesarios	Deseables X	Necesarios
---------------	----------------	------------

Actitud de servicio
Ofimática

12. Competencias Personales.

	Cumplimiento
Comunicación. Capacidad para intercambiar puntos de vista, opiniones o cualquier otro tipo de información de manera clara y efectiva.	✓
Tolerancia a la frustración: Capacidad para mantener una conducta efectiva al enfrentar situaciones cambiantes, dificultades o inconvenientes, pese a que las medidas adoptadas por otros sean contrarias a su sentir.	✓
Autocontrol: Capacidad para dominar y orientar de manera pertinente y en favor de las necesidades de la Institución, sentimientos y emociones.	✓
Motivación: Disposición general para participar en las tareas que le son encomendadas.	✓
Adaptabilidad: Capacidad para comportarse efectivamente en nuevos contextos de desempeño.	✓
Seguridad: Confianza en sí mismo para realizar actividades y resolver problemas con la certeza de ser capaz de enfrentar posibles dificultades.	✓
Creatividad: Capacidad para proponer y emprender alternativas pertinentes para hacer más eficiente el propio trabajo y el de otros.	✓
Cooperación: Disponibilidad para trabajar en equipo y comprometerse con las responsabilidades y en las tareas que se deriven de ello.	✓
Apego a normas: Capacidad para entender y cumplir sus obligaciones en concordancia con la normatividad y reglamentos aplicables.	✓
Visión Comunitaria: Disposición para tomar decisiones pertinentes con base en el análisis de creencias, prácticas y necesidades de la Comunidad.	

	Cumplimiento
13. Competencias Intelectuales.	
Orientación al aprendizaje: Disposición para adquirir y establecer nuevas pautas de conducta o modificar las existentes a través de la experiencia.	✓
Atención y concentración: Capacidad para seleccionar y dar preponderancia a información específica, entre un continuo de estimulación, con base en criterios preestablecidos.	✓
Análisis y síntesis: Capacidad para tomar decisiones partiendo desde lo general hasta lo particular y viceversa, según convenga en situaciones determinadas.	
Articulación lógica: Capacidad para definir hechos o procesos con base en premisas consistentes y ordenadas.	✓
Abstracción: Capacidad para reconocer y sintetizar conceptualmente los aspectos principales de acontecimientos, planteamientos y procesos.	✓
Razonamiento matemático: Capacidad para resolver correctamente operaciones y problemas aritméticos e identificar relaciones numéricas en diferentes situaciones y procesos.	✓
Memoria selectiva: Capacidad de apoyar y favorecer el desempeño actual con base en desempeño exitoso y efectivo desplegado en otras situaciones de su historia interpersonal.	✓
14. Competencias Laborales.	
Nivel de Cumplimiento 1 Alto 2 Medio 3 Bajo	Nivel de Cumplimiento
Planeación: Capacidad para definir rutas apropiadas de acción en correspondencia con las rutinas y retos enfrentados.	3
Organización: Capacidad para estructurar anticipadamente procesos y tareas en general, con base en sus interrelaciones, disponiéndolos de acuerdo con criterios de efectividad.	3
Seguimiento de instrucciones: Capacidad de dar cumplimiento a las disposiciones operativas definidas por los superiores jerárquicos, con el fin de contribuir al cumplimiento de objetivos institucionales aunque éstos se opongan al punto de vista personal.	2
Liderazgo: Habilidad para integrar y orientar acciones y puntos de vista de los demás, favoreciendo la apropiación y cumplimiento grupal de objetivos institucionales.	3
Responsabilidad: Capacidad para hacerse cargo de actividades y asumir las consecuencias positivas o negativas derivadas de las acciones ejecutadas.	2
Ejecución simultánea: Capacidad para desempeñarse efectivamente en diversas tareas y proyectos cumpliendo con los objetivos de todas ellas.	3
Confiabilidad: Grado de confianza que una persona muestra por su conducta y actuar en tareas desempeñadas.	2
Responsabilidad social: Capacidad para aceptar el impacto positivo y/o negativo de la propia conducta en la sociedad.	3
Manejo de conflictos: Capacidad para entender y resolver apropiadamente problemas vinculados con su ejercicio laboral o, en su caso, minimizar su impacto a efecto de dar cumplimiento a los objetivos institucionales.	2
Rendimiento bajo presión: Capacidad para cumplir con los objetivos institucionales pese a realizar sus tareas laborales en condiciones potencialmente estresantes.	3
Trabajo en equipo: Capacidad para integrarse cordial y efectivamente en tareas conjuntas con sus compañeros de trabajo, a efecto de cumplir con objetivos institucionales.	2
Asertividad: Capacidad para expresar sus convicciones, necesidades y puntos de vista, sin agredir ni someterse, en virtud de las características del contexto en que se desempeña.	3

Empuje: Capacidad para mantener en un nivel promedio el vigor y ritmo de trabajo para dar cumplimiento a criterios de logro institucionales.

2

16. Funciones Generales

- Atender las llamadas telefónicas y proporcionar información a las personas que lo soliciten.
- Reportar las necesidades materiales del Centro Deportivo al Coordinador de este.
- Apoyar en las actividades propias del área tales como: archivo, captura, trámite y entrega de documentación que se generen.
- Recibir el pago de cuotas de los usuarios.
- Llevar el control estadístico del Centro Deportivo.
- Apoyar en los eventos especiales del Centro Deportivo.
- Observar los Lineamientos en los que se establecen las normas de ética y conducta de los servidores públicos del Municipio de Chihuahua
- Las que señalen otras leyes, reglamentos, decretos y demás ordenamientos legales aplicables y las instrucciones que reciba de sus superiores.

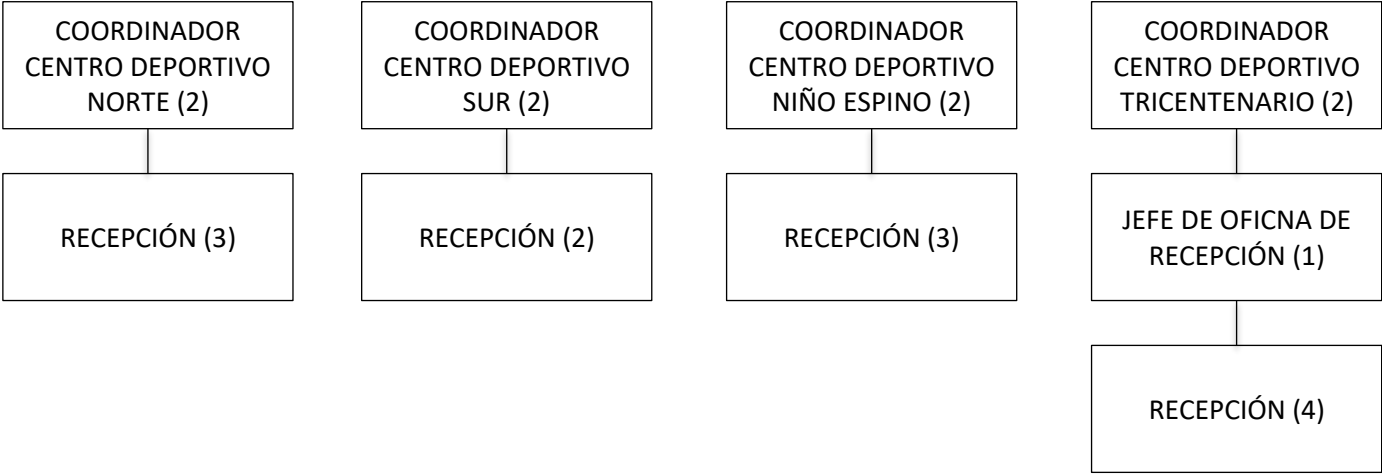
16. Control y manejo de recursos materiales y financieros.

¿Maneja recursos financieros e inmuebles?		¿Maneja y controla información confidencial?	
SI ✓	NO	SI ✓	NO
Especificar: Ingresos correspondientes a las cuotas de Usuarios del Centro Deportivo.		Especificar Bases de datos con datos personales.	

17. Observaciones:

Ninguna

18. Organigrama



Elaboró	Revisó	Autoriza
Nombre: Lic. Claudia Alejandra Diego Ortiz Oficina de Control y Procedimientos Administrativos	Nombre: Ing. Benjamín Ornelas Duarte Coordinación de Control y Procedimientos Administrativos	Nombre: Ing. Juan José Abdo Fierro Dirección
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha: