

OPERADOR DE CUADRO TELEFONICO

11103

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo de oficina que conlleva la operación de un cuadro telefónico e informar al público sobre las actividades y servicios que presta el Departamento de Educación.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El empleado realiza trabajo rutinario generando y tramitando llamadas telefónicas que se reciben en el Departamento de Educación y/o atendiendo al público que acude a requerir información. Realiza su trabajo con alguna iniciativa y criterio propio. Recibe supervisión directa a base de directrices o instrucciones específicas. El trabajo es revisado durante y al terminar cada tarea para determinar su progreso y su conformidad con las instrucciones impartidas.

EJEMPLOS DE TRABAJO

Opera el cuadro telefónico del Departamento de Educación, o de alguna división u oficina en particular, para dar curso a las llamadas que se reciben.

Orienta al público que acude al Departamento de Educación sobre los objetivos del mismo.

Canaliza las llamadas telefónicas que se reciben a las dependencias correspondientes.

Recibe y comunica llamadas de larga distancia a la isla y el exterior.

Reporta a su supervisor las averías del cuadro telefónico.

Lleva un registro de las llamadas efectuadas a larga distancia en el Departamento de Educación.

Realiza cualquier trabajo de oficina de poca complejidad que sea requerido.

Prepara y mantiene récords sencillos de oficina.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MININAS

Conocimiento de las técnicas, prácticas y métodos utilizados en la operación de un cuadro telefónico.

Conocimiento de la organización y funcionamiento del gobierno estatal.

Conocimiento de los programas y servicios que ofrece el Departamento de Educación.

Habilidad para manejar un cuadro telefónico sencillo.

Habilidad para procesar llamadas telefónicas.

Habilidad para entender y seguir instrucciones verbales o escritas.

11103

Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones de trabajo con compañeros y público en general.

Habilidad para expresarse en los idiomas inglés y español.

Destreza en el uso de equipo telefónico.

PREPARACION Y EXPERIENCIA MINIMA

Graduación de Escuela Superior y facilidad de expresión en los idiomas inglés y español.

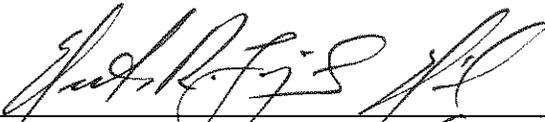


PERIODO PROBATORIO

Seis (6) meses.

Por virtud que me confiere la Ley número 68 del 28 de agosto de 1990, según enmendada, por la presente apruebo la antecedente Clase de Puesto para el Servicio de Carrera del Personal No Docente del Departamento de Educación, a partir del 1 de julio de 1997.

En San Juan, Puerto Rico a 1 de julio de 1997.



Hon. Víctor R. Fajardo Vélez
Secretario de Educación

