AUTORIDAD PARA EL FINANCIAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA
Gobierno de Puerto Rico

AUTORIDAD PARA EL FINANCIAMIENTO DE LA INFRAESTRUCUTRA

08/2012 2162004

RECEPCIONISTA

Naturaleza y Aspectos Distintivos del Trabajo

Trabajo de oficina que consiste en atender y orientar al personal y público que llama por teléfono o visita la agencia para obtener información relacionada con los programas que administra la Autoridad para el Financiamiento de la Infraestructura de Puerto Rico.

El trabajo en esta clase es de complejidad y responsabilidad rutinaria en el proceso de referir u ofrecer información y orientación al público y en el cotejo del *status* de los diferentes procesos. El(La) empleado(a) ejerce alguna iniciativa y criterio propio en la atención o referido prioritario de personas con impedimentos. Para realizar su trabajo se comunica y coordina con otros funcionarios de la agencia para cotejar *status*, solicitar o corregir información y coordinar citas para los solicitantes y otros. Se reporta al Gerente de Administración y Control de Documentos de quien recibe instrucciones generales en aspectos comunes del puesto y detalladas en situaciones específicas o nuevas. El trabajo se evalúa durante el desempeño del mismo y por los resultados obtenidos.

Ejemplos Típicos del Trabajo

Recibir, atender, orientar y referir al público que visita la oficina, entregar documentos, recibir información, aclarar datos o concertar citas.

Operar el cuadro telefónico.

Orientar sobre los servicios que se ofrecen.

Establecer y mantener un registro de visitantes.

Recibir, verificar, sellar y registrar documentos recibidos y los refiere para su atención.

Atender, generar y referir llamadas telefónicas sobre diferentes aspectos.

Coordinar citas para los visitantes con los funcionarios u oficinas en la Autoridad.

Redactar cartas e informes sencillos relacionados con sus funciones y referir por correo correspondencia.

Asistir en la coordinación de los servicio de mensajería interna y externa.

Asistir en organizar y mantener récords y archivos generales.

Preparación Académica y Experiencia Mínima Requerida

Grado de Escuela Superior o su equivalente de una institución educativa acreditada.

Un año de experiencia atendiendo público, coordinando servicios y registrando datos en los sistemas mediante uso de computadora personal. Debe incluir la operación de un cuadro telefónico.

Conocimientos, Habilidades y Destrezas Deseables

Conocimiento de los servicios que ofrece y administra la Autoridad.

Conocimiento de las técnicas y procesos de atención a público.

Conocimiento de prioridades a otorgar en la atención al público, tales como a personas de edad avanzada, impedidos y otros.

Conocimiento de la organización y funcionamiento de la Autoridad, sus leyes y reglamentos.

Conocimiento de la misión, visión y valores de la Autoridad para el Financiamiento de la Infraestructura de Puerto Rico.

Conocimiento de los principios de calidad en los servicios y de los métodos de mejoramiento de procesos.

Conocimiento del idioma inglés.

Conocimiento en el uso y manejo de aplicaciones de sistemas computadorizados.

Habilidad para atender público y orientarlo adecuadamente.

Habilidad para comunicarse con corrección y claridad en forma oral y por escrito en los idiomas español e inglés.

Habilidad para observar y mantener una conducta a tono con los principios de ética profesional.

Habilidad para establecer, mantener y promover relaciones efectivas de trabajo con sus superiores, compañeros de trabajo y público en general.

Destreza en el uso y operación de equipo de oficina y computadorizado.

Destreza en el uso de aplicaciones tales como Word, PowerPoint y Excel.

Período Probatorio

Seis (6) meses.

Aprobado por:

Ing. José E. Basora
Director Ejecutivo