

INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

1. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE

RECEPCIONISTA

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

PUESTO:

RECEPCIONISTA

CATEGORÍA IDEAL
PROPUESTA:

APOYO ADMINISTRATIVO A4

CATEGORÍA REAL

APOYO ADMINISTRATIVO A6

B. MISIÓN DEL PUESTO

Orientar

y atender a las personas beneficiarias, personas responsables y/o familiares que acuden al Departamento de Cardiología para la realización de sus estudios cardiológicos a través de los procesos de atención administrativa cumpliendo con los principios institucionales.

C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

Objetivo 1:

Proporcionar

atención a la persona beneficiaria con su cita programada y así facilitar el ingreso a su estudio.

Función 1:

Registrar

la llegada de las personas beneficiarias ciudad(as) a fin de informar a las servidoras y servidores públicos de salud su llegada.

Función 2:

Facilitar

la orientación a las personas beneficiarias, personas responsables y/o familiares acerca de la ubicación de su consulta para agilizar el acceso al cubículo correspondiente

Función 3:

Informar

a las personas beneficiarias acerca de los imprevistos que imposibilitan la realización de su estudio a fin de dar soluciones alternativas.

Objetivo 2:

Realizar

la programación, reprogramación y/o cancelación de estudios a las personas beneficiarias de acuerdo a la disponibilidad.

Función 1:

Verificar

la disponibilidad para realizar los estudios correspondientes a fin de programar los mismos.

Función 2:

Registrar

el o los estudios correspondientes a fin de contar con un control de los mismos

Función 3:

Proporcionar

la orientación de las indicaciones y/o las dudas a las personas beneficiarias, personas responsables y/o familiares en relación a la programación de estudios a fin de resolver las mismas.

Función 4:

Proporcionar

atención telefónica a las personas beneficiarias que soliciten programación, reprogramación o cancelación de su estudio a fin de facilitar el trámite a quienes no puedan acudir personalmente.

D. ENTORNO OPERATIVO

Tipo de relación:

Ambas

Se mantiene comunicación constante con todas las unidades administrativas del Instituto y externamente con personas beneficiarias y familiares

Características de la información

La información que se maneja afecta

La información que se maneja repercute hacia el interior de la dependencia

2. PERFIL DE PUESTO

A. ESCOLARIDAD

Nivel de estudios:

Bachillerato

Grado de avance:

Terminada

Áreas de conocimiento:

Administración
Informática

B. EXPERIENCIA LABORAL

Mínimo de años de experiencia:

2 años

Áreas de experiencia:

Administración

C. CAPACIDADES GERENCIALES

Capacidad gerencial

Nivel de
dominio

Ingreso y
permanencia

Permanencia

1.- Visión estratégica

No Aplica

☐☐

2.- Liderazgo

No Aplica

☐☐

3.- Orientación a resultados

No Aplica

☐☐

4.- Trabajo en equipo

No Aplica

☐☐

5.- Negociación

No Aplica

☐☐

D. COMPETENCIAS LABORALES

Conocimientos técnicos:

Conocimientos sobre la programación simple de citas diversas a través de sistemas computacionales
Conocimientos de normatividad aplicable a sus funciones
Nociones de terminología médica
Conocimiento general de los procesos de estudios de laboratorio
Conocimiento sobre atención al público
Uso de software administrativo
Uso de tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

Habilidades:

Comunicación

Trabajo bajo presión

Negociación

Trabajo organizado

Relaciones interpersonales

Actitudes:

Autocontrol

Empatía

Compromiso

Proactividad

Confiabilidad