



**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL  
MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS**

CLAVE DEL PUESTO	DENOMINACIÓN DEL PUESTO	NIVEL DE SUELDO
TO-18-12	OPERADOR DE CONMUTADOR	10.0

PERFIL DEL PUESTO	
EDAD:	25 – 60 AÑOS
GENERO O SEXO:	INDISTINTO.
GRADO DE ESTUDIOS:	BACHILLERATO
CARRERA O ESPECIALIDAD:	BACHILLERATO
EXPERIENCIA MÍNIMA:	N/A
HABILIDADES PERSONALES: <ul style="list-style-type: none"> <li>• EMPÁTICO.</li> <li>• FACILIDAD DE PALABRA.</li> <li>• ADAPTABILIDAD.</li> <li>• TOLERANCIA AL ESTRÉS.</li> <li>• INICIATIVA.</li> </ul>	HABILIDADES ESPECIALES <ul style="list-style-type: none"> <li>• AMABILIDAD.</li> <li>• CONOCIMIENTO LAS EXTENSIONES TELEFÓNICAS DEL SISTEMA DIF ESTATAL.</li> </ul>

OBJETIVO DEL PUESTO
OPERAR EL CONMUTADOR, ATENDIENDO CON CORTESÍA, AMABILIDAD Y ACTITUD POSITIVA A LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS, TRANSFIRIENDO LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS A LAS EXTENSIONES SOLICITADAS.



**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL  
MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS**

CLAVE DEL PUESTO	DENOMINACIÓN DEL PUESTO	NIVEL DE SUELDO
TO-18-12	OPERADOR DE CONMUTADOR	10.0

REPORTA A:
JEFE DE DEPARTAMENTO

SUPERVISA A:

RELACIONES DE COORDINACIÓN CON AREAS DE LA MISMA DEPENDENCIA:
TODAS LA DIVERSAS ÁREAS DEL SISTEMA DIF ESTATAL

RELACIONES DE COORDINACIÓN CON OTRAS DEPENDENCIAS U ORGANISMOS:

FUNCIONES ESPECÍFICAS INHERENTES AL PUESTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ENLAZAR LAS COMUNICACIONES TELEFÓNICAS ENTRE USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL CONMUTADOR DEL SISTEMA DIF ESTATAL.</li> <li>• ORIENTAR A LA CIUDADANÍA SOBRE LOS NÚMEROS DE EXTENSIONES ASIGNADOS A LAS DIVERSAS ÁREAS.</li> <li>• ACTUALIZAR EL DIRECTORIO TELEFÓNICO INSTITUCIONAL CONFORME A INSTRUCCIONES DE SU JEFE INMEDIATO.</li> <li>• LAS QUE SEAN NECESARIAS PARA EL FUNCIONAMIENTO Y CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN, ASÍ COMO DE LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS Y TRANSPORTES.</li> </ul>

**MARIO R. PAVÓN CARRASCO**  
DIRECTOR GENERAL DEL SISTEMA D.I.F.  
ESTATAL

**MTRA. CITLALI ELIDA MORA IBARRA**  
DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN