

Incorporar en el Agrupamiento Administrativo los siguientes cargos:

AGENTE DE ATENCION TELEFONICA "A" "LIDER" .....3-0106-III-A  
AGENTE DE ATENCION TELEFONICA "B"..... 3-0107-VI-1  
AGENTE DE ATENCION TELEFONICA "C" .....3-0108-IX-2  
AGENTE DE ATENCION TELEFONICA "D" .....3-0109-XII-3

CODIGO: 3-0106-III-A

CARGO: AGENTE DE ATENCION TELEFÓNICA A "LIDER"

AGRUPAMIENTO 3 PERSONAL ADMINISTRATIVO

DESCRIPCION DE TAREAS:

Corresponde a los ocupantes de este cargo, bajo directivas generales y con cierto grado de autonomía, supervisar y coordinar los servicios de atención ciudadana telefónica.

Coordinar con un adecuado nivel de conducción a los grupos de trabajo, garantizando que los procesos del sector se lleven a cabo en tiempo y forma de acuerdo a la normativa vigente y los objetivos prioritarios.

Proponer e implementar herramientas de mejora para la atención al ciudadano que mantenga niveles de calidad.

Evitar interferencias de cualquier índole, que alteren el normal desenvolvimiento de las actividades.

REQUISITOS:

INSTRUCCIÓN: Título Secundario, Bachiller o similar equivalente

CONOCIMIENTOS: Manejo de computadora  
Normativa vigente

COMPETENCIAS: Orientación al Servicio  
Resolución de conflictos  
Conducción de personal

ANEXO 2

CODIGO: 3-0107-VI-1

CARGO: AGENTE DE ATENCION TELEFONICA "B"

AGRUPAMIENTO: 3 PERSONAL ADMINISTRATIVO

DESCRIPCIÓN DE TAREAS:

Corresponde a los ocupantes de este cargo atender telefónicamente al ciudadano y responder a cada solicitud, analizándola y evaluándola, ingresando los datos en sistemas específicos.

Administrar diferentes tipos de información de mayor complejidad y seguridad, de acuerdo a la diversidad de Organismos del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires.

**Gestionar reclamos de mayor conflictividad**, brindando seguimiento y contención al ciudadano frente a consultas que se presenten.

REQUISITOS:

INSTRUCCIÓN: Título Secundario, Bachiller o similar equivalente

CONOCIMIENTOS: Manejo de computadora  
Normativa vigente

COMPETENCIAS: Gestión de conflictos

ANEXO 2

CODIGO: 3-0108-IX-2

CARGO: AGENTE DE ATENCION TELEFONICA "C"

AGRUPAMIENTO: 3. PERSONAL ADMINISTRATIVO

DESCRIPCIÓN DE TAREAS:

Corresponde a los ocupantes de este cargo atender telefónicamente al ciudadano y responder a cada solicitud, analizándola y evaluándola, ingresando los datos en sistemas específicos.

**Administrar diferentes tipos de información de mayor complejidad y seguridad**, de acuerdo a la diversidad de Organismos del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires.

Gestionar los reclamos, brindar seguimiento y contener al ciudadano frente a consultas que presente.

REQUISITOS:

INSTRUCCIÓN: Título Secundario, Bachiller o similar equivalente

CONOCIMIENTOS: Manejo de computadora  
Normativa Vigente

ANEXO 2  
CODIGO: 3-0109-XII-3

CARGO: AGENTE DE ATENCION TELEFONICA "D"

AGRUPAMIENTO: 3. PERSONAL ADMINISTRATIVO

DESCRIPCIÓN DE TAREAS:

Corresponde a los ocupantes de este cargo atender telefónicamente al ciudadano y responder a cada solicitud, analizándola y evaluándola, ingresando los datos en sistemas específicos. Administrar diferentes tipos de información de acuerdo a la diversidad de Organismos del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires. Gestionar los reclamos, brindar seguimiento y contener al ciudadano frente a consultas que presente.

REQUISITOS:

INSTRUCCIÓN: Título Secundario, Bachiller o similar equivalente

CONOCIMIENTOS: Manejo de computadora



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
2019 - Año del centenario del nacimiento de Eva María Duarte de Perón

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Anexo**

**Número:**

**Referencia:** 2019-03323114-GDEBA-DGTYAMJGM, INCORPORACIÓN AL NOMENCLADOR DE CARGOS PUESTO ATENCIÓN TELEFONICA

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 5 pagina/s.