

**DIRECCIÓN GENERAL DE CENTROS DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO
COORDINACIÓN DE ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS ESTATALES DE INSTITUTOS DE
CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO**

CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

PUESTO: JEFE DE OFICINA	GRUPO: CONFIANZA	FECHA: JUNIO/2016 PÁG. : 122
CLAVE DE IDENTIFICACIÓN CF34813	NIVEL SALARIAL 27	RAMA ADMINISTRATIVA

JEFE DE OFICINA

Objetivo :

Los trabajadores clasificados en este grupo unitario se encargan de velar por la eficiencia y eficacia del trabajo de sus subalternos. Coordinan y supervisan las actividades de apoyo administrativo, de los operadores de equipo de oficina, cajeros, y de los archivistas, almacenistas y trabajadores en control de transporte, en establecimientos de los sectores público y privado.

Funciones:

Planear, coordinar y verificar la integración de expedientes del personal.
Organizar y controlar la tramitación de vacaciones, licencias, afiliación a la seguridad social, contratación de personal, renuncias, etcétera.
Coordinar y controlar el funcionamiento de archivos, catálogos y sistemas de registros.
Planear y controlar las actividades de archivo y almacenamiento.
Coordinar y supervisar las actividades de los operadores de equipos de oficina, de cajeros y de trabajadores en el control de transporte y en el despacho y embalaje de mercancías.
Organizar, dirigir y controlar las actividades del personal subalterno.
Realizar otras funciones afines.

Relaciones de Autoridad:

Jefe inmediato: Jefe de Capacitación, y /o Vinculación

Comunicación:

Interna : Secretaria ,Programador Especializado, Analista Profesional,

Ocupaciones:

Jefatura de procesos administrativos.
Jefatura de archivo y captura.
Jefatura de gestión escolar

Visión:

Los trabajadores de este grupo deberán supervisar, coordinar y administrar las actividades de apoyo administrativo y el control y balance de los procesos de caja y facturación; así como los servicios de atención al cliente, de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos por la empresa; con el propósito de asegurar el cumplimiento de las metas y resultados de la sección a su cargo.

Competencias específicas:

CONOCIMIENTOS: manejo de personal, trabajo en equipo, liderazgo, comunicación asertiva y, principalmente, del sistema administrativo en sus diferentes fases y procesos.

HABILIDADES: el procesamiento de textos, escritura y habilidades de comunicación son esenciales. Además, el dominio de las aplicaciones informáticas, tales como la edición y publicación, administración de proyectos, hojas de cálculo y bases de datos.

ACTITUDES: enfocarse a resultados y logros, disciplina y responsabilidad. Buscar aprovechar de la mejor forma posible los recursos humanos, materiales y técnicos, mejorando continuamente todos los procesos del trabajo. Motivar el trabajo en equipo, logrando credibilidad y colaboración de su personal.

Responsabilidades:

BIENES MUEBLES: responsabilidad sobre el registro, conservación y uso de bienes transportables asignados al área de trabajo (mobiliario, equipo informático, maquinaria, herramienta e implementos...). Puede significar actividades de supervisión y mantenimiento de uso, así como los procedimientos de traslado y destino final.

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO: responsabilidad sobre la definición de etapas y procedimientos de trabajo que implica ejecutar o supervisar actividades relacionadas con la elaboración de un producto o la prestación de un servicio. Puede significar mantener contacto con clientes y proveedores, formular programas de trabajo, organizar o participar con grupos de trabajo, elaborar diversos documentos administrativos de control y seguimiento de procesos, integrar informes, evaluar el desempeño y funcionamiento de áreas de trabajo y maquinaria o equipo.

ATENCIÓN AL PÚBLICO Y RELACIONES PÚBLICAS: responsabilidad sobre el desempeño de actividades encaminadas al mejoramiento y mantenimiento de la calidad de productos o servicios, relacionados con la atención a clientes y usuarios en cualquier vía de comunicación.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL: responsabilidad sobre el conocimiento y manejo de información comercial, métodos y procedimientos de trabajo o elaboración de productos en proceso de patente o que tienen un carácter jurídico de confidencialidad. Puede significar la supervisión de actividades y métodos de trabajo de otras personas, así como el control y seguimiento de divulgación y resguardo de diversos documentos de carácter confidencial.

INFORMACIÓN NO CONFIDENCIAL: responsabilidad sobre el manejo y procesamiento de información derivada de la elaboración y revisión de diversos documentos de carácter público. Puede significar supervisión de actividades de personal en el dominio y manejo de información a través de herramientas informáticas, para su análisis y almacenamiento.

Conocimientos:

ADMINISTRACIÓN: desarrollar y aplicar conocimientos relacionados con la gestión administrativa de instituciones públicas o privadas, en cuanto a la planeación, Asimismo se considera a aquellos puestos de trabajo que realizan actividades de apoyo en áreas administrativas o de los recursos humanos.

SERVICIOS DE OFICINA: desarrollar y aplicar los conocimientos básicos de organización de información para su archivo o resguardo, así como en la identificación del origen y destino de la misma, instrumentando para ello actividades y formatos que permitan el fácil manejo y acceso. Relacionar y gestionar todo tipo de comunicación interna o externa (informes, memorándum, llamadas telefónicas, recepción de visitas). Transcripción de documentos por medio de procesadores de texto y con la utilización de técnicas como la taquigrafía o estenografía.

ATENCIÓN AL CLIENTE: desarrollar y aplicar conocimientos de negociación, comunicación asertiva, calidad en el servicio y atención al público para proporcionar información o asesoría sobre condiciones de comercialización, operación y uso de productos o servicios y trámites. Identificar y dar solución a problemáticas planteadas por los clientes, así como sus requerimientos y necesidades de atención.

Manejo de maquinaria, herramientas y equipo:

EQUIPO DE OFICINA: computadora, copiadora, multifuncional, caja registradora; etc.

Habilidades gerenciales e intelectuales:

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS: alto
ADMINISTRACIÓN DE TIEMPO: alto
LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN: alto
MANEJO DE ESTRÉS: alto
NEGOCIACIÓN Y PERSUASIÓN: alto

COORDINACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO: alto
TOMA DE DECISIONES: alto
ORIENTACIÓN AL SERVICIO: medio
COMUNICACIÓN VERBAL Y ESCRITA: alto
APRENDIZAJE ACTIVO: medio

Competencias sociales:

SOCIABILIDAD Y EMPATÍA: alto
COMUNICACIÓN VERBAL: alto
TRABAJO EN EQUIPO: alto
MANEJO DE EMOCIONES O AUTORREGULACIÓN: medio

OPTIMISMO Y MOTIVACIÓN: alto
PROACTIVIDAD: alto
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS: alto

Actitudes / hábitos / valores:

COOPERACIÓN: alto
INICIATIVA: alto
LIMPIEZA: medio
ORDEN: alto

RESPONSABILIDAD: alto
AMABILIDAD: medio
PERSEVERANCIA: medio

Destrezas:

Destrezas físicas:

AGUDEZA VISUAL: capacidad para discriminar o comparar diferencias en torno a las características de objetos con respecto a la distancia o longitud, grosor o tamaño, apariencia, etc. Habilidad que resulta de la facilidad que tienen las personas de detectar mejor que otras, ciertas características de un todo o situación en particular, efectuando un análisis para llegar a una solución espacial o de contenido.

Riesgos laborales:

RIESGO POSTURAL POR TRABAJAR REALIZANDO MOVIMIENTOS REPETITIVOS: el desempeño del trabajo supone la realización de movimientos continuos durante prolongados periodos de tiempo que implican la acción conjunta de músculos, huesos, articulaciones y nervios de una parte del cuerpo y provoca en esta misma zona, fatiga muscular, sobrecarga, dolor y, por último, lesión.

RIESGO POSTURAL POR TRABAJAR LA MAYOR PARTE DE LA JORNADA LABORAL SENTADO: al mantener esta postura por periodos prolongados se reduce el movimiento de los músculos, sobre todo en cuello y hombros, y produce una compresión constante sobre los discos intervertebrales. Esto incrementa la probabilidad de sufrir trastornos musculo esqueléticos en cuello, espalda dorsal y zona lumbar, así como padecer problemas de circulación sanguínea (cardiovasculares y varices).

Uso de equipo de protección:

NINGUNO: el desempeño del trabajo no requiere el uso de equipo de protección o seguridad.

Requerimientos laborales:

EXPERIENCIA: entre uno y cuatro años.

ESCOLARIDAD: técnico superior.

CARRERA: administración, contabilidad.

CAPACITACIÓN: sistema administrativo, relaciones interpersonales, liderazgo, trabajo en equipo, comunicación asertiva, administración del tiempo, etc.