

**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: SECRETARIA DE APOYO	GRUPO: ADMINISTRATIVO	FECHA: JUNIO/2016 PÁG. : 69
CLAVE DE IDENTIFICACIÓN: A03803	NIVEL SALARIAL: 21	RAMA: 03 SECRETARIAL

SECRETARIA DE APOYO

Objetivo:

Los trabajadores clasificados en este grupo unitario elaboran y archivan documentos (cartas, notas, oficios, etc.) en máquinas de escribir o por computadora; también, transmiten mensajes, acuerdan citas, contestan el teléfono, operan fax, etcétera.

Funciones:

Elaborar o transcribir documentos, cartas, notas, oficios, etc., en máquina de escribir o por computadora.
 Recibir y archivar documentos, informes, correspondencia, expedientes, etcétera.
 Contestar teléfonos, pasar llamadas o tomar recados.
 Acordar citas por teléfono.
 Integrar el minutorio, sacar fotocopias.
 Clasificar, registrar y distribuir envíos postales, correspondencia y documentos.
 Verificar las solicitudes de reuniones o audiencias y colaborar en la organización de reuniones.
 Organizar y supervisar los sistemas de archivo.
 Registrar en una agenda los compromisos de su jefe y recordarle su cumplimiento oportuno.
 Recibir a las personas que desean entrevistarse con su jefe y, en su caso, canalizarlas a otras áreas de la institución.
 Solicitar el material que requiera para la realización de su trabajo.
 Proporcionar información requerida de acuerdo con las instrucciones de su jefe.
 Realizar otras funciones afines.

Relaciones de Autoridad

Jefe Inmediato: Director de la unidad de capacitación

Comunicación:

Interna: jefe de área correspondiente Y demás personal del instituto.

Ocupaciones:

Secretaria.

Visión:

Los trabajadores de este grupo deberán efectuar la gestión de los procesos de información y comunicación interna y externa de la oficina, asistir administrativamente a los directivos efectuando labores de tratamiento y

proceso de información escrita, gestionando la transmisión y comunicación de la información, mantenimiento y controlando el archivo, así como preparando y gestionando reuniones.

Competencias específicas:

CONOCIMIENTOS: técnicas de comunicación oral y escrita, de clasificación y archivo, administración general, ortografía, gramática, mecanografía, fotocopiado, escaneo, secretariado, atención al cliente, estructura organizativa de la empresa, protocolo y comunicación en la empresa.

HABILIDADES: manejo de herramientas de oficina, tales como computadora personal, software (procesador textos, hojas cálculo, base datos, compras, ventas), impresora, fax, fotocopidora, calculadora, teléfono, administración de correo electrónico, impresos y documentación comercial, laboral, etc.

ACTITUDES: mostrar disciplina y responsabilidad, discreción, ser metódico, ordenado y preciso en la gestión y ejecución de los trabajos administrativos, tener buen trato con el público y capacidad comunicativa.

Responsabilidades:

ATENCIÓN AL PÚBLICO: atender con amabilidad y prontitud a toda personas

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL: responsabilidad sobre el conocimiento y manejo de información de su área de trabajo.

INFORMACIÓN NO CONFIDENCIAL: responsabilidad sobre el manejo y procesamiento de información derivada de la elaboración y revisión de diversos documentos de carácter público.

Conocimientos:

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, etc.

Habilidades gerenciales e intelectuales: (nivel de competencia)

ADMINISTRACIÓN DE TIEMPO: alto

MANEJO DE ESTRÉS: alto

ORIENTACIÓN AL SERVICIO: alto

COMUNICACIÓN VERBAL Y ESCRITA: alto

MEMORIA: alto

CAPACIDAD DE SÍNTESIS: medio - alto

ATENCIÓN: alto

Competencias sociales: (nivel de competencia)

COMUNICACIÓN VERBAL: alto

TRABAJO EN EQUIPO: medio - alto

FLEXIBILIDAD: medio

OPTIMISMO Y MOTIVACIÓN: medio

PROACTIVIDAD: medio

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS: medio

Actitudes / hábitos / valores: (nivel de competencia)

COOPERACIÓN: alto

INICIATIVA: alto

LIMPIEZA: alto

ORDEN: alto

RESPONSABILIDAD: alto

AMABILIDAD: alto

Destrezas:

TRABAJO DE OFICINA: destreza en el manejo de procedimientos administrativos y de oficina y de sistemas tales como procesador de palabras, manejo de archivos y documentos, estenografía y transcripción, diseño de formas, y otros procedimientos y terminología utilizados en la oficina.

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.

AGUDEZA MOTRIZ: capacidad para manipular u operar artefactos, instrumentos o implementos con cierto nivel de precisión, rapidez y coordinación con ambas manos, utilizando también el sentido de la vista y/o el oído de manera simultánea.

Riesgos laborales:

RIESGOS PSICOSOCIALES: hace referencia a las condiciones que se encuentran presentes en el ambiente laboral relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de actividades que tienen la capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica y social) del trabajador.

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).

Requerimientos laborales:

EXPERIENCIA: entre uno y cuatro años.

ESCOLARIDAD: técnico.

CARRERA: secretariado, administración, contabilidad, operador de computadora.

CAPACITACIÓN: secretariado, manejo de archivo, captura, paquetería office, calidad en el servicio, etc.