

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 EJECUTIVA "B"	GRUPO: CONFIANZA	FECHA: JUNIO/2016 PAG. :104
CLAVE DE IDENTIFICACIÓN CF04807	NIVEL SALARIAL 27	RAMA SECRETARIAL

SECRETARIA EJECUTIVA "B"

Objetivo:

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

Funciones:

Responsable de gestiona ,procesar , información escrita y verbal por instrucciones de su jefe inmediato
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.
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 directivas.
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.
Realizar otras funciones afines.

Relaciones de Autoridad

Jefe inmediato: Director General

Comunicación

Interna: Personal del Instituto , Jefes de departamento , técnico superior

Ocupaciones:

Secretaria Ejecutiva "B"

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 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 de manera personal, vía telefónica o por medios informáticos. También implica evaluar métodos y procedimientos de atención al público, supervisión de personal y manejo de equipos y aparatos 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:

RECURSOS HUMANOS: conocer el trato de recursos humanos, cargos y puestos

SERVICIOS DE OFICINA: 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: aplicar 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: (nivel de competencia)

ADMINISTRACIÓN DE TIEMPO: alto

MANEJO DE ESTRÉS: medio

ORIENTACIÓN AL SERVICIO: alto

COMUNICACIÓN VERBAL Y ESCRITA: alto

MEMORIA: alto

CAPACIDAD DE SÍNTESIS: alto

ATENCIÓN: alto

APRENDIZAJE ACTIVO: medio = alto

Competencias sociales: (nivel de competencia)

COMUNICACIÓN VERBAL: alto
TRABAJO EN EQUIPO: medio
MANEJO DE EMOCIONES: medio
FLEXIBILIDAD: alto

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

Actitudes / hábitos / valores: (nivel de competencia)

COOPERACIÓN: alto
INICIATIVA: medio
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. 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.

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. Habilidad que resulta de la facilidad que tienen las personas para realizar tareas para mover objetos, apilarlos, operarlos, cargarlos, prensarlos, etc.

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.