

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 "C" | GRUPO: CONFIANZA | FECHA/ JUNIO/2016 PÁG. : 101 |
| CLAVE DE IDENTIFICACIÓN CF04806 | NIVEL SALARIAL 26 | RAMA 04 SECRETARIAL |

SECRETARIA EJECUTIVA "C"

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 gestionar, 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.
 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 de Área a la que corresponde
Comunicación
 Interna: Personal del Instituto , Jefes de departamento , Técnico superior
 Programador

Ocupaciones:

Secretaria Ejecutiva "C"

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: desarrollar y aplicar conocimientos relacionados con la gestión administrativa de instituciones públicas o privadas, en cuanto a la planeación, organización, dirección y control empresarial; integración y desarrollo de programas de adiestramiento y capacitación; evaluación del desempeño e identificación de perfiles en puestos de trabajo; asignación de niveles salariales y prestaciones de ley u otros beneficios; promoción, reclutamiento y selección de personal; reingeniería de procesos; aseguramiento de la calidad y elaboración de políticas de organización en cargos de nivel directivo, gerencial o de supervisión en cualquiera de los sectores productivos. 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: (nivel de competencia)

ADMINISTRACIÓN DE TIEMPO: alta

MANEJO DE ESTRÉS: alto

ORIENTACIÓN AL SERVICIO: medio - alto

COMUNICACIÓN VERBAL Y ESCRITA: alto

MEMORIA: medio

CAPACIDAD DE SÍNTESIS: medio - alto

ATENCIÓN: alto

APRENDIZAJE ACTIVO: alto

Competencias sociales: (nivel de competencia)

COMUNICACIÓN VERBAL: medio - alto

TRABAJO EN EQUIPO: medio - alto

MANEJO DE EMOCIONES: alto

FLEXIBILIDAD: alto

OPTIMISMO Y MOTIVACIÓN: medio

PROACTIVIDAD: alto

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS: medio

Actitudes / hábitos / valores: (nivel de competencia)

COOPERACIÓN: medio

INICIATIVA: medio - alto

LIMPIEZA: alto

ORDEN: alto

RESPONSABILIDAD: medio

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: (nivel de competencia)

AGUDEZA VISUAL: alto

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 musculoesqueléticos 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.



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

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