



1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Secretaria IV	Clase: 06	Categoría: Operativo
Dependencia jerárquica: División y Unidades Administrativas		
Puesto al que se reporta: Jefe de División o Unidad		

2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Asistir a la jefatura en gestiones administrativas; así como, revisar diariamente agenda laboral, recibir, redactar, distribuir y archivar la correspondencia, llevando el respectivo control de entradas y salidas de la misma, con el fin de lograr una buena organización de la gestión.

3. PERFIL DE CONTRATACIÓN

- Formación Académica: Bachillerato Técnico Vocacional Sector Administración y Comercio.
- Experiencia Previa: Tres años, preferentemente en puestos de secretaria o administrativos.
- Aptitudes requeridas para ocupar el puesto:
 - Habilidad de redacción
 - Responsabilidad
 - Iniciativa
 - Estabilidad emocional
 - Sociabilidad
 - Cortesía
 - Empatía
 - Honradez

4. FUNCIONES DEL PUESTO

- Dar asistencia a la jefatura en las gestiones administrativas, a fin de permitir el adecuado funcionamiento del área.
- Organizar agenda laboral, a través del registro, control y notificación de las citas y reuniones concertadas, a fin de contar con una programación ordenada de las mismas y lograr la adecuada administración del tiempo de trabajo.
- Llevar el control de la correspondencia que ingresa y se despacha del área, utilizando o implementando mecanismos de control, con el propósito de contar con el respaldo de los movimientos de la misma.
- Archivar toda la documentación, que ingresa o se realiza en el área, a fin de hacer más efectiva la obtención de los mismos al momento de ser solicitadas por la jefatura o personal del área.
- Efectuar convocatorias, según requerimiento de la jefatura o personal del área, a través de notas o llamadas telefónicas, con el fin de contribuir desarrollo efectivo de las reuniones.



- Coordinar la logística de las reuniones del área, preparando y/o gestionando el material equipo y otros insumos para la atención de los participantes, con el propósito de disponer oportunamente de lo necesario para la efectiva realización de dichas sesiones.
- Tramitar firma de documentos u otros ante la jefatura, a fin de obtener autorización correspondiente que permitan efectuar gestiones o procedimientos de forma ágil y oportuna.
- Elaborar o consolidar informes, reportes u otra documentación periódica o no periódica concernientes a la gestión o el personal del área; a fin de contar con la información clara, puntual, precisa y oportuna, como insumo para la efectiva operatividad del área.
- Atender al público, para tratar diferentes situaciones relacionadas con el trabajo del área, brindando información con el propósito de dar respuesta a las consultas efectuadas.
- Atender llamadas telefónicas, por consultas o reclamos, y canalizarlas donde corresponda, a fin de solventar las inquietudes de los usuarios.

Funciones comunes aplicables al puesto:

- Aplicar los procedimientos, políticas y normativa institucional vigente; así como otras afines a los procesos, con el objetivo de cumplir con las regulaciones correspondientes.
- Apoyar al área de trabajo, cuando sea necesario, realizando actividades para suplir ausencias de personal o situaciones de urgencia.
- Colaborar con el ingreso de resultados del proceso, al sistema de información específico del área, a fin de mantener actualizados los registros.
- Dar a conocer al jefe los resultados de sus actividades ya sea periódicamente o atendiendo requerimientos de éste, a fin de que sirvan de insumo para la generación de reportes.
- Dar seguimiento a las actividades asignadas, a través de la aplicación de los procedimientos establecidos, con el fin de cumplir con las metas del área.
- Colaborar con la inducción de personal nuevo, dando a conocer los procesos y/o funciones, con el fin de que se involucre en el trabajo del área.
- Llevar registros actualizados de los trámites y/o casos realizados, como mecanismo para la generación de estadísticas.
- Realizar otras actividades encomendadas por la jefatura inmediata.

5. COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS REQUERIDOS EN EL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES

Aplicación del Conocimiento

- Emplea adecuadamente sus conocimientos.
- Mantiene credibilidad en sus resultados.



Autocontrol

- Controla sus emociones y reacciones.
- Mantiene óptimo desempeño bajo presión u oposición.

Autoformación/Autoaprendizaje

- Aplica nuevos aprendizajes.
- Muestra interés en adquirir conocimientos.

Comunicación

- Expresa clara y oportunamente mensajes verbales o escritos.
- Practica la escucha activa.

Flexibilidad

- Eficiente adaptación ante los cambios y su entorno.
- Valora diversos puntos de vista.

Iniciativa

- Opina y propone mejoras.
- Dispuesto para ayudar.

Integridad

- Actúa de acuerdo a las normas sociales, morales y éticas.

Minuciosidad

- Presta atención a los detalles.
- Se esmera por la calidad de su trabajo.

Organización

- Ordena adecuadamente sus tareas.

Orientación al Servicio

- Amable y respetuoso con todas las personas.
- Diligente con los usuarios.

Responsabilidad

- Disciplinado, cumple normativas, respeta horarios y se mantiene en su puesto de trabajo.
- Responde por sus acciones y los resultados de su trabajo.

Trabajo en Equipo

- Mantiene relaciones armoniosas.
- Valora las ideas y experiencia de otros.

6. OTROS ASPECTOS

Aplica en: jefaturas de Divisiones y Unidades.