



## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Secretaria Colaboradora I	Clase: 04	Categoría: Operativo
Dependencia jerárquica: Unidad de Secretaría General		
Puesto al que se reporta: Jefe de Unidad de Secretaría General		

## 2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Recibir documentación, ingresarla al sistema y proporcionar la información requerida por usuarios internos y externos; asimismo, servir de apoyo a la jefatura inmediata a fin de contribuir con el adecuado funcionamiento de la Unidad.

## 3. PERFIL DE CONTRATACIÓN

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

## 4. FUNCIONES DEL PUESTO

- Recibir y verificar correspondencia interna y externa, a fin de constatar que cumpla con los requisitos mínimos para su recepción.
- Organizar la correspondencia que ingresa y se despacha del área, a fin de distribuirla en la dependencia o remitirla adecuadamente al lugar que se requiera.
- Leer la información recibida y elaborar un breve resumen de la misma, con el objeto de ingresarla al sistema de información específico del área, a fin de mantener actualizados los registros.
- Presentar reportes, sobre los oficios recibidos de diversas instituciones (Fiscalía, Procuraduría General de la República, Juzgados o solicitudes personales), a fin de transferir oportunamente la correspondencia.
- Archivar la información recibida o que se realiza en el área, a fin de tener organizados los respaldos de los casos efectuados y facilitar la obtención de la misma, al momento de ser solicitadas por la Jefatura o personal del área.



- Apoyar cuando sea requerido en la elaboración de notas, informes, memos, listados y otra documentación; de acuerdo a los lineamientos establecidos, con la finalidad de apoyar en la gestiones y operatividad del área.
- Brindar apoyo a otras dependencias de la Administración Superior (Dirección General, Subdirección General y otras), a fin de contribuir con la ejecución de actividades relacionadas con el trabajo del área, encomendadas por la jefatura correspondiente.
- Atender llamadas telefónicas o canalizarlas donde corresponda, a fin de solventar las inquietudes de los usuarios.
- Atender consultas, ya sea vía telefónica o personal, relacionadas con el trabajo del área, a fin de dar respuesta conforme a lo solicitado.

#### **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.
- Ingresar datos al sistema de información específica del área, a fin de procesar o mantener actualizados los registros.
- Atender consultas, brindando información oportunamente, para solventar las inquietudes de los usuarios.
- 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.
- Llevar registros actualizados de los trámites o casos realizados, como mecanismo para la generación de estadísticas.
- Apoyar al área de trabajo, cuando sea necesario, realizando actividades para suplir ausencias de personal o situaciones de urgencia.
- Colaborar con la inducción de personal nuevo, dando a conocer los procesos o funciones, con el fin de que se involucre en el trabajo del área.
- 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.
- 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**

- Dispuesto para ayudar.
- Opina y propone mejoras.

**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.