

# SECRETARIA 1

## PROPÓSITO DEL PUESTO

Ejecutar labores variadas de secretariado que implican proporcionar apoyo a funcionarios del área funcional técnico-administrativa.

## FUNCIONES PRINCIPALES

**Función Técnica:** Ejecutar funciones de naturaleza técnica, para lo cual debe aplicar los procedimientos, disposiciones administrativas y legales.

-Colaborar con sus superiores en la ejecución, control y seguimiento de los asuntos propios de su actividad, con el propósito de facilitar el éxito en su desempeño y contribuir al logro de los objetivos institucionales así como los requerimientos de los usuarios internos y externos.

-Recibir, clasificar, registrar, distribuir y dar seguimiento a la correspondencia que llega diariamente a la oficina ya sea física o por correo electrónico oficial.

-Realizar trabajos mecanográficos, tales como: cartas, formularios, informes, mensajes, cuadros numéricos, circulares, boletines, memorandos y otros documentos similares.

-Llevar la agenda de reuniones, citas, compromisos, controles de asistencia, banco de oferentes, nombramientos de personal, viáticos, facturas, confeccionar reportes, solicitud de claves, entre otros.

-Procurar el apoyo administrativo y logístico para la realización de sesiones, asistir a la jefatura en reuniones de trabajo, eventos y presentaciones, convocar a las sesiones, proveer la documentación y material pertinentes, tomar notas de las discusiones y acuerdos, preparar los resúmenes, actas e informes de éstas, hacer las comunicaciones respectivas, entre otras actividades.

-Registrar nombramientos de personal y evacuar consultas.

-Realizar el trámite para el pago de horas extras.

-Recibir verificar y enviar a distintas oficinas judiciales documentos variados tales como: incapacidades, copias de títulos para agregar a expediente personal.

-Reportar los desperfectos que sufre el equipo con el que realiza su labor y sobre las irregularidades que observa en el desarrollo de las actividades.

-Atender a escolares y pizarras informativas.

-Coadyuvar con el Administrador Regional en las labores que se deriven del Consejo de Administración Regional.

- Proponer mejoras e innovaciones relacionadas con nuevos métodos y procesos de trabajo, así como proyectos que mejoren la calidad del servicio de la Unidad en la cuál labora.

-Entregar y recibir ofertas de servicios y verificar que contengan toda la información y documentación requerida.

-Resolver consultas, suministrar y localizar información a superiores, compañeros y usuarios en general, relacionadas con la actividad a su cargo.

-Controlar el uso de fondos de Caja Chica.

-Velar porque los trámites de la oficina se cumplan en forma adecuada.

-Participar en las diferentes actividades que conlleva la elaboración de planes de trabajo en la Dependencia donde labora.

-Organizar, ejecutar y registrar los trámites administrativos, a efectos de mantener actualizados los registros, controles y archivos en la oficina.

-Atender y evacuar consultas del público de forma personal y telefónicamente, relacionadas con las actividades de la oficina y brindar la orientación necesaria sobre los trámites de la misma.

-Confeccionar los pedidos de materiales y útiles de oficina, distribuirlos, llevar los controles correspondientes y velar por mantener un stock adecuado de éstos.

-Realizar otras labores propias del cargo.

## FACTORES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

### Responsabilidad por funciones

Debe ejercer eficientemente las labores a su cargo; las actividades que ejecuta demanda responsabilidad para la calidad, precisión y cantidad de los resultados; así como por la exactitud de los procesos y la información que se suministra. Debe aplicar los procedimientos, disposiciones administrativas y legales; así como las normas de seguridad e higiene ocupacional establecidas.

### Por relaciones de trabajo

Las actividades originan relacionarse con compañeros, superiores; funcionarios de otras oficinas y personas externas a la institución; la información que suministra puede causar fricciones o conflictos y debe ser manejada con la debida discreción.

### Por equipo materiales y valores

Debe velar por el adecuado uso y mantenimiento del equipo, materiales, y demás instrumentos asignados para el cumplimiento de sus actividades.

### Condiciones de trabajo

Esta actividad demanda esfuerzo mental para coordinar ideas y aplicar el juicio y el criterio para atender varias actividades en forma simultánea, resolver problemas de alguna complejidad y tomar decisiones con base en precedentes y procedimientos establecidos.

Para el cumplimiento de esta labor el ocupante del cargo se encuentra sujeto a plazos establecidos y en caso que se requiera debe extender su jornada laboral.

### Consecuencia del error

Los errores pueden acarrear inexactitud en la información que se suministra o en los registros, dañar equipos, causar pérdidas y retrasos con el consiguiente perjuicio en el envío de resultados definitivos en tanto el error se corrige.

### Supervisión ejercida

No ejerce supervisión.

### Supervisión recibida

Trabaja con cierta independencia siguiendo instrucciones generales, las normas que se dicten al efecto; procedimientos y disposiciones administrativas, técnicas y legales vigentes. La

labor es evaluada mediante la apreciación de la eficiencia y calidad de los resultados obtenidos.

## COMPETENCIAS GENÉRICAS

COMPETENCIAS GENÉRICAS	Dominio de la competencia		
	Aceptable	Eficiente	Superior
Compromiso			
Ética y transparencia			
Excelencia			
Responsabilidad			
Servicio de calidad			

### Compromiso

Actuar con responsabilidad cumpliendo con los deberes y obligaciones asignados.

#### -Conductas observables:

- Demuestra un alto nivel de compromiso con la institución y las personas usuarias, perseverando en la obtención de los resultados pese a los obstáculos o dificultades.
- Se esfuerza por hacer bien su trabajo y pone en práctica nuevas formas sin dejar de hacerlo de una manera eficiente.
- Pone en práctica diferentes alternativas o estrategias para lograr los objetivos institucionales cuando el procedimiento inicialmente planteado no funciona.

### Ética y transparencia

Guiarse con apego a los principios de integridad y honradez; sentir y obrar en todo momento con transparencia para que mediante sus actuaciones promueva la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona durante el ejercicio de su responsabilidad.

#### -Conductas observables:

- Actúa permanentemente dentro de las normas éticas y morales.
- Muestra disposición a actuar honestamente incluso en situaciones riesgosas y difíciles.
- Demuestra un comportamiento intachable desde lo personal hacia lo laboral, actuando siempre conforme a los lineamientos y políticas establecidas por la institución.

### Excelencia

Cumplir con los deberes y obligaciones en un marco de innovación y creatividad que asegure el desarrollo de las funciones con un alto nivel de desempeño.

#### -Conductas observables:

- Se preocupa por progresar continuamente en la efectividad del trabajo.
- Muestra interés por aprender prácticas, conceptos y herramientas útiles para desempeñar su trabajo.
- Identifica, desarrolla y aplica alternativas de cumplimiento y solución en la consecución de los objetivos planteados.

### Responsabilidad

Cumplir con los deberes, obligaciones y compromisos asumiendo las consecuencias de sus actos, por encima de sus propios intereses, esforzándose por dar más de lo que se le pide y colaborando, con los demás.

#### -Conductas observables:

- Realiza esfuerzos adicionales, cumpliendo tareas que van más allá de sus responsabilidades.
- Demuestra capacidad para establecer prioridades y enfocar esfuerzos hacia el logro de los deberes, obligaciones y compromisos de la institución como si fuera suyos.
- Rinde cuentas de los resultados de su gestión, mostrando un alto grado de responsabilidad por las consecuencias de sus resultados.

## Servicio de Calidad

Brindar un servicio público ágil, oportuno y de calidad a los usuarios internos y externos de la institución.

#### -Conductas observables:

- Demuestra interés por comprender adecuadamente las necesidades de los usuarios internos y externos.
- Responde a los requerimientos de servicio de los usuarios internos y externos en forma oportuna y efectiva.
- Mantiene una actitud proactiva, cordial y asertiva con relación a los usuarios internos y externos.

## COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Dominio de la competencia		
	Aceptable	Eficiente	Superior
Comunicación escrita			
Discreción			
Orden			
Proactividad			
Trabajo en equipo			

### Comunicación escrita

Transmitir información, ideas y criterios a través de la escritura, aplicando la terminología adecuada y adaptándola a los procedimientos del Poder Judicial, de manera que sea comprensible e unívoco; comprender los mensajes escritos y los documentos técnicos elaborados por otras personas que tengan relevancia para desempeñar su labor.

#### -Conductas Observables:

- Transmite la información requerida de forma entendible para el usuario, destinatario o público en general.

- Emplea el lenguaje y forma adecuada para hacer llegar el mensaje.
- Es coherente y concreto en sus informes escritos lo cual se evidencia con la comprensión del mensaje.

### Discreción

Actitud a salvaguardar información y mantener una posición vigilante respecto a lo que se le confía.

#### -Conductas Observables:

- Se esfuerza por demostrar interés en aportar confiabilidad en todos aquellos procesos asignados, y cumplir satisfactoriamente con lo requerido y esperado.
- Ante el manejo de información confidencial y restringida actúa con celo y hermetismo, de manera que se le puede confiar cualquier dato, evitando filtración de información.
- Es sumamente confiable en su gestión, aporta gran seguridad tanto en los medios como en los fines que utiliza, esto incide de manera significativa en sus resultados positivos.

### Orden

Organizar eficazmente las actividades asignadas o las responsabilidades adquiridas, utilizando el tiempo en la forma más eficiente posible.

#### -Conductas Observables:

- Organiza el desarrollo de sus tareas, priorizando las actividades de acuerdo a los objetivos y a los procedimientos establecidos.
- Considera experiencias previas para anticiparse y responder con mayor efectividad a las exigencias de su función.
- Establece prioridades y plazos y aprovecha el tiempo.

### Proactividad

Prever, y planear con antelación actividades o acciones que minimicen riesgos y garanticen cumplimiento efectivo de asignaciones, actuando en consecuencia.

#### -Conductas Observables:

- Demuestra capacidad de iniciativa al proponer acciones en situaciones en las que otros pueden considerar “ya perdidas”.
- Vela por atender oportunamente los requerimientos o necesidades que se surgen, cumpliendo con la ejecución de acciones que en términos generales son eficaces.
- Es proclive a iniciar acciones inmediatamente después de analizar las diversas opciones o alternativas.

### Trabajo en equipo

Promover, fomentar y mantener relaciones de colaboración eficientes con miembros del ámbito administrativo así como otros grupos de trabajo, que resulten pertinentes con la integración de esfuerzos comunes.

#### -Conductas Observables:

- Trabaja para el logro de los objetivos del equipo, apoyando el desarrollo de sus tareas en la medida de sus posibilidades.
- Aporta iniciativas e ideas que contribuyen a la consecución de los objetivos del equipo.
- Solicita opinión de los miembros del equipo y valora las contribuciones ajenas aun cuando se le planteen distintos puntos de vista.

## COMPETENCIAS TÉCNICAS

### ÁREAS DE CONOCIMIENTO

#### CULTURA INSTITUCIONAL

- Ética y Valores compartidos que orientan el accionar institucional

- Atención a la persona usuaria
- Políticas institucionales

### TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA

- Redacción y ortografía
- Servicio de calidad a la persona usuaria

### SISTEMAS DE APOYO A LA FUNCIÓN

- Dominio de herramientas informáticas y de los sistemas operativos de uso institucional

### REQUISITOS ACADÉMICOS

- Técnico Medio en Secretariado ó Título en Secretariado

### EXPERIENCIA

- Requiere un mínimo de un año de experiencia en labores relacionadas con el puesto

#### CLASE ANCHA: SECRETARIA 1

#### PERFIL COMPETENCIAL (CLASE ANGOSTA): SECRETARIA 1

#### Grupo Ocupacional: Técnico Administrativo

#### Aprobada: Corte Plena

#### Sesión: Nº 41-15 del 16 de noviembre 2015

#### Artículo: XII