1. **IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:**

|  |  |
| --- | --- |
| Proceso al que pertenece | Gestión Administrativa |
| Jefe inmediato | Dirección Gestión Administrativa |
| Cargo o Posición | Secretaria |
| **MISIÓN DEL CARGO** | |
| Apoyar en todos los procesos administrativos y secretariales que garanticen eficientemente el desarrollo de la operación. | |

## PRINCIPALES RESPONSABILIDADES:

* Suministrar la información u orientación personal o telefónica, según lo requieran los usuarios y/o visitantes.
* Recepcionar, clasificar y distribuir la correspondencia y documentación, direccionándola a cada área, así como velar por su oportuna respuesta.
* Realizar las llamadas telefónicas locales y de larga distancia, de acuerdo a las necesidades y requerimientos de la empresa.
* Cotizar, reservar y hacer compra de los tiquetes aéreos o terrestres previamente autorizados por los funcionarios que a razón de su actividad deban desplazarse a otras ciudades y países.
* Realizar las reservas hoteleras previamente autorizados para los funcionarios que deban desplazarse a otras ciudades y países.
* Coordinar la inscripción de todo el personal previamente autorizado en los diferentes eventos que la empresa participe.
* Gestionar las fotocopias, scanner, fax y demás documentos requeridos por la oficina y encargarse de controlar el uso racional de las mismas, presentando un informe mensual de consumo de las mismas.
* Coordinar, preparar, actualizar y comunicar la agenda del Gerente.
* Realizar la convocatoria a reuniones, prepara la agenda, toma y/o transcribe el acta, tramita y da seguimiento a los acuerdos, envía oportunamente las actas del comité de gerencia y de todos los demás a los que sea convocada.
* Enviar comunicaciones internas y documentos relacionados a las diferentes áreas.
* Proyectar los oficios requeridos por la gerencia y demás áreas.
* Lleva el control y archivo de actas, correspondencia, expedientes y documentación relacionada con la actividad de su puesto.
* Coordinar y programar la oportuna entrega de la correspondencia en conjunto con el mensajero.
* Garantizar el control y disponibilidad de las salas de juntas cuando se requiera.
* Administrar y controlar de forma ordenada los archivos de la organización.
* Atender las necesidades de la gerencia.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| RESPONSABILIDADES COMPLEMENTARIAS | INDICADORES DEL CARGO | AUTORIDAD PARA LA TOMA DE DECISIONES |
| El Documento Anexo Roles y Responsabilidades transversales, hace parte constitutiva de este documento. | Los Indicadores para medición del Perfil de Cargo son los definidos cada año en la evaluación de desempeño. | Su autoridad se genera en el desarrollo de las actividades propias de su cargo, siempre y cuando sean para dar cumplimiento a directrices ya establecidas por la organización, de lo contrario deberá buscar aprobación por su jefe inmediato. |

1. **CONTACTO Y RELACIONES DE TRABAJO:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CONTACTO | PROPOSITO | TIPO DE CONTACTO | FRECUENCIA CONTACTO |
| Cliente Interno | Apoyo en la ejecución de actividades operativas y administrativas.  Dirigir las llamadas e información de correspondencia al proceso que corresponda. | Interno | Diario |
| Cliente Externo/Usuarios | Atención y respuesta ante solicitudes de usuarios y/o clientes externos. | Externo | Diario |

1. **PERFIL DEL CARGO:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR** | | | |
| Frecuentemente ( ) | Ocasionalmente ( ) | | No Requiere ( X) |
| **REQUERIMIENTOS DEL CARGO** | | | |
| **Formación Académica** | | **Experiencia** | |
| Bachiller o Técnico en carreras administrativas. | | 1 a 3 años de experiencia. | |
| **Otros Conocimientos y Habilidades** | | | |
| * Curso Servicio al cliente. * Curso archivo. * Manejo Office. | | | |

1. **COMPETENCIAS O COMPORTAMIENTOS:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Competencias** | **Nivel requerido** |
| **Comunicación asertiva:** | **3** |
|          Se expresa de manera directa, sincera y asertiva. |
|          Demuestra coherencia entre lo que dice y hace. Es propositivo y no reactivo. |
| **Orientación al logro:** | **3** |
|          Alinea su quehacer diario enfocándolo al plan estratégico de la empresa. Es resolutivo. |
|          Produce resultados y cumple compromisos - alcanza los objetivos y supera las metas. |
| **Trabajo en equipo:** | **3** |
|          Trabaja en equipo en pro de objetivos colectivos derribando barreras funcionales, jerárquicas y entre áreas. |
|          Construye y mantiene relaciones interpersonales de confianza y respeto. |
| **Orientación al servicio:** | **4** |
|          Muestra respeto, interés y disposición en comprender las necesidades de clientes, y usuarios; es amable y paciente. |
|          Resuelve, atiende con agilidad y oportunidad, busca soluciones de raíz. |
|          Cumple lo que promete y hace seguimiento hasta que el caso se cierre. |
| **Orientación al cambio:** | **4** |
|          Demuestra una actitud positiva al cambio y rompe paradigmas, aceptando nuevas y diferentes opiniones o puntos de vista para lograr mejores prácticas. |
|          Adquiere nuevos conocimientos y desarrolla nuevas habilidades. Comparte su conocimiento, en beneficio de la generación de valor. |