

## **CARGO: ASISTENTE ADMINISTRATIVO SERVICIOS OPERATIVOS**

### **NATURALEZA**

Ejecución de actividades de apoyo administrativo relacionadas con el servicio al cliente, trámite de correspondencia y otras actividades dentro del proceso en que se ubique según la estructura vigente.

### **OBJETIVO**

Propiciar un óptimo servicio al cliente, dando el apoyo administrativo requerido, en aquella dependencia en la cual sea ubicado.

### **NOMBRE DEL PROCESO EN QUE SE UBICA**

Proceso de apoyo administrativo.

### **CARGOS DE LOS CUALES DEPENDE**

Líder del Departamento de Servicios Operativos y Líder de Proveeduría.

### **ÁREAS CLAVE Y ACTIVIDADES**

Asistir a los líderes y a colaboradores de la unidad en labores propias de secretaría, administración y oficina, contribuyendo a que los procesos se realicen con la celeridad requerida, para garantizar una atención ágil y oportuna a las diversas gestiones de las dependencias a las cuales se solicitan.

Redactar, digitar y distribuir actas, certificaciones, notas, oficios, memorandos, circulares, informes, carteles de licitación y cualquier otro tipo de documento

Coordinar la agenda de reuniones, citas, compromisos y otras actividades, con base en las instrucciones recibidas de su líder inmediato, para organizar efectivamente el tiempo disponible.

Tomar las actas y minutas en las reuniones en las que participa y realizar los recordatorios oportunamente, a través de los recursos existentes, para ayudar al cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Preparar borradores de respuestas a solicitudes de los usuarios, por medio de las instrucciones recibidas de su líder inmediato, para que éstos cuenten con la información requerida en forma oportuna.

Mantener actualizados los archivos y los sistemas de información, de acuerdo con los trámites realizados, para brindar la información oportunamente al líder inmediato correspondiente.

Colaborar en la organización y ejecución de actividades de interés institucional.

Asignar y supervisar las tareas de notificación, de acuerdo con las instrucciones recibidas, para asegurar una respuesta oportuna a las gestiones presentadas y efectuadas.

Brindar apoyo a otras unidades, cuando las circunstancias lo ameriten.

Atender y resolver consultas, brindando información actualizada y oportuna al usuario en forma personal, telefónica y por escrito, para satisfacer sus requerimientos. Ejecutar cualquier otra actividad propia del cargo que se le encomiende.

Archivar la correspondencia de gestiones tramitadas, clasificándola de acuerdo con los parámetros establecidos, para así llevar el control de la correspondencia, tanto que se envía como la que se recibe.

Recortar y archivar artículos de periódicos, gacetas, revistas, entre otros, reproduciendo la documentación, para mantener actualizada la información.

Elaborar oficios de respuestas sencillas o mediante machotes, a solicitud de su líder, con el fin de resolver algunas de las consultas escritas que se presentan y que no requieren ningún estudio en particular.

Brindar información al público externo sobre actividades que se realizan dentro del campus institucional.

Atender al usuario, en forma personal, con el fin de resolver consultas y brindar información oportuna y confiable.

Entregar carteles y toda la documentación requerida por los procedimientos.

Ejecutar cualesquiera otras actividades propias del cargo que se le encomienden.

Digitar carteles de los diferentes procedimientos de contratación.

Enviar invitación a oferentes para la participación en los procedimientos requeridos por la Institución, por cualquier medio electrónico idóneo o personalmente.

Recibir ofertas en ausencia del(la) titular de Proveeduría, bajo la reglamentación vigente.

Enviar vía fax u otro medio las órdenes de compra y otros documentos que se requieran.

Atender a los proveedores internos y externos en forma personalizada, por vía telefónica u otro medio electrónico disponible.

Llevar el control y la coordinación de solicitudes de vehículo institucional, (orden de fecha de salida, firma del líder inmediato y firma autorizada del Líder.)

Confeccionar las boletas de viáticos del personal del Servicio Operativo, además de la liquidación de gastos de viaje correspondientes.

Confeccionar los formularios para determinar el tiempo extraordinario del Servicio Operativo mensualmente.

## **PRODUCTOS O SERVICIOS QUE RESULTAN DEL CARGO**

Cartas, circulares, formularios, actas, agendas, oficios de respuesta, reportes debidamente confeccionados.

Controles de ingreso y salida de correspondencia.

Comunicaciones debidamente atendidas.

Archivos actualizados.

Usuarios debidamente orientados y atendidos.

Verificación de asuntos gestionados.

## **CLIENTES INTERNOS**

Comunidad institucional.

## **CLIENTES EXTERNOS**

Proveedores.

Público en general.

## **REQUISITOS DEL CARGO (ACADÉMICOS Y EXPERIENCIA)**

Diplomado o tercer año en una carrera universitaria o parauniversitaria atinente a la especialidad del puesto ó

Segundo año aprobado en una carrera universitaria o parauniversitaria atinente con la especialidad del puesto y **cuatro años** de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto ó

Bachiller en Educación Media o título equivalente y título de técnico en un área atinente con la especialidad del puesto y **cuatros años** de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto.

Poseer licencia de conducir B-1, cuando el cargo lo amerite.

## **REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN Y ESPECÍFICOS**

El cargo exige que la persona posea conocimientos, destrezas y habilidades para la atención al cliente, labores de oficina, así como conocimientos del manejo de paquetes de cómputo, relaciones humanas, manejo técnico de centrales telefónicas. Formación en la atención de público vía telefónica, conocimientos de telemercadeo.

Envío de faxes y correos electrónicos.

El cargo exige que la persona que lo ocupe posea conocimientos en servicio al cliente, técnicas secretariales, relaciones públicas y humanas.

Conocimientos de administración y de las nuevas corrientes administrativas.

Actualización constante sobre temas como: archivo, Internet, intranet y uso de equipo audiovisual.

## **CONDICIONES ORGANIZACIONALES**

**SUPERVISION RECIBIDA:** Debe realizar su trabajo siguiendo normas e instrucciones precisas relacionadas con los procedimientos y métodos utilizados en su trabajo. Se evalúa según su habilidad para tratar al público, así como por la calidad y oportunidad que imprime en las actividades que realiza.

**SUPERVISION EJERCIDA:** No tiene personal a cargo.

**RESPONSABILIDAD:** Las labores encomendadas deben ser realizadas con precisión y esmero, eficiencia y calidad; por la naturaleza del trabajo, tiene acceso regularmente a información de carácter confidencial, por lo que su divulgación puede causar perjuicios y daños tanto a la Institución como a terceras personas. Debe responsabilizarse por el registro y el archivo adecuado de los documentos, por el mantenimiento y uso adecuado del equipo que se le ha asignado para el desarrollo de sus funciones. En el desempeño del cargo, le corresponde establecer relaciones con superiores y con compañeros, funcionarios, personal de Instituciones públicas y privadas, estudiantes, personal docente y público en general.

## **CONDICIONES DE TRABAJO Y AMBIENTALES**

### **CONSECUENCIA DEL ERROR**

Le corresponde laborar en condiciones normales de un ambiente de oficina. Debido al uso de la computadora, puede sufrir fatiga ocular, problemas de postura, síndrome de túnel carpal. En razón, de que la información que maneja es de carácter confidencial el ocupante debe mostrar mucha discreción con el trato con el cliente.

Aun cuando los errores pueden ser fácilmente detectados y corregidos, pueden ocasionar atrasos y daños, así como pérdida de imagen para la Institución, por lo que las labores deben realizarse con mucha precisión y cuidado, y sobre todo con mucha amabilidad y disposición en lo que se refiere al trato con el cliente.

### **CARACTERÍSTICAS PERSONALES DESEABLES**

El ocupante del cargo requiere estar identificado con la misión, visión y objetivos institucionales y de la Unidad o dirección donde se encuentra ubicado. Debe contar con un sentido auditivo desarrollado, pues deberá contestar el teléfono. Su labor necesita desarrollarse con afabilidad, cortesía y discreción, procurando escuchar activamente y comunicándose con eficacia. Debe mostrar disposición de servicio, manejar sus asuntos en forma ordenada y ser capaz de trabajar en equipo. Por ello, debe mostrar gusto por interactuar con las personas y capacidad para percibir las necesidades de los demás.

En el desempeño de su cargo, requerirá efectuar tareas diversas en forma simultánea, y como parte de las labores de apoyo administrativo, deberá contar con habilidad mecanográfica, capacidad para comprender lo leído, conocimientos actualizados de paquetes de cómputo y de sistemas de archivo, así como expresar ideas en forma oral y escrita.

Debe tener un alto compromiso ético con la Institución y el equipo de trabajo.