

### **DATOS GENERALES DEL PUESTO:**

**NOMBRE DEL PUESTO**

Secretaria

**OBJETIVO DEL PUESTO:**

Administrar y archivar la documentación de esta dirección.

**DIRECCIÓN A LA QUE PERTENECE:**

Mantenimiento y conservación de Infraestructura urbana

**DEPARTAMENTO EN EL QUE LABORA:**

Mantenimiento y Conservación

**JEFE INMEDIATO**

Director de Mantenimiento y conservación de Infraestructura urbana

**PUESTOS BAJO SU MANDO**

Ninguno

**DOMICILIO DEL CENTRO DE TRABAJO:**

Torres quintero No 85

### **DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:**

**PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS QUE PARTICIPA EL PUESTO:**

- Instrucciones de Trabajo.
- Atención a peticiones, quejas ciudadanas y reportes de obra pública.

**INDICADORES DE DESEMPEÑO:**

- Cedula de Evaluación del Desempeño del Personal.
- Cero quejas
- Número de correspondencia recibida/Número de correspondencia turnada al departamento correspondiente.

**REGISTROS RESPONSABILIDAD DEL PUESTO:**

- Control de oficios
- Control de destajos
- Control de documentación

**FUNCIONES GENÉRICAS Y ESPECÍFICAS DEL PUESTO:**

- Realizar oficios
  - Archivar entradas y salidas de la correspondencia
  - Contestar teléfono
  - Tomar dictados
  - Realizar registro de correspondencia
  - Elaborar circulantes, memorando, tarjetas informativas, invitaciones
  - Imprimir oficios
  - Sacar foto copias
  - Llevar correspondencia a otras direcciones
  - Realizar las Actividades que el director o jefe inmediato le asigne para cumplir los objetivos del área
  - Implementación del sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001-2008
- ESPECÍFICAS
- Atención al público.
  - Recibir y capturar reportes ciudadanos.
  - Elaborar informes, y controles internos.
  - Apoyar a atender el sistema MejoraClick.
  - Turnar y recibir correspondencia.
  - Llevar control del personal en cuanto a las vacaciones, pago de tiempo extra, incapacidades y permisos.

## COMPETENCIAS PARA EL PUESTO

### COMPETENCIAS BÁSICAS

#### 1.- EDUCACION

Carrera Comercial/Técnica/Bachillerato o carrera a fin al puesto.

#### 2.- EXPERIENCIA

Mínima de 6 meses en la administración pública

#### 3.- FORMACIÓN

- 1) Competencia Fundamental
- 2) Competencia Transversales
- 3) Competencia Técnica

#### 4.- HABILIDADES

Utilizar y aplicar paquetes de computo

Aplicar las técnicas telefónicas para brindar una adecuada atención a clientes así como la importancia de una buena recepción y canalización de llamadas telefónicas

***Elaboración de cartas, oficios, memorando, tramites de pagos y requisiciones así como la aplicación de las técnicas de archivo***

Aplicar el Reglamento del municipio de Colima  
Relaciones interpersonales

### COMPETENCIAS GENÉRICAS

#### 5.- ACTITUDES

1. Amabilidad
2. Disponibilidad
3. Practicidad
4. Responsabilizada
5. Honradez/ Honestidad

#### 6.- VALORES

- ❖ Tolerancia
- ❖ Calidad
- ❖ Sensibilidad
- ❖ Solidarios
- ❖ Respeto
- ❖ Lealtad
- ❖ Humanidad
- ❖ Responsabilidad