

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Versión ISO 9001:2015		Código: DP-STIC-18
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS		Rev. 03
			Hoja: 1 de 3

Nombre del puesto: Apoyo Administrativo (Secretaria)

Área: Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Nombre del puesto al que reporta directamente:

Jefe del Departamento de Gestión y Desarrollo de Soluciones Tecnológicas

Nombre del puesto(s) que le reportan directamente:

N/A

Objetivo del puesto:

- Asistir en forma eficiente en la realización de las actividades asignadas por la Subdirección y/o Jefaturas del área.

Funciones del puesto:

- Atender llamadas telefónicas, hacer enlaces o rechazarlas según sea el caso.
- Mantener el control de la agenda de trabajo de la Subdirección y/o Jefaturas.
- Elaborar todo documento solicitado conforme a los lineamientos del Instituto.
- Redactar y elaborar la correspondencia, oficios, actas, memorando y los documentos que se le soliciten de acuerdo a la imagen y lineamientos del Instituto.
- Recibir y dar atención al personal visitante y canalizar sus peticiones o solicitudes.
- Recibir y enviar correspondencia manteniendo los controles correspondientes.
- Recibir Solicitudes de Servicio por parte de la Mesa de Servicios.
- Verificar que el formato de Solicitud de Servicio cuente con la información técnica, diagnóstico y firmas necesarias.
- Turnar a la Coordinación correspondiente de acuerdo al tipo de servicio.
- Registrar todas las solicitudes de servicio de manera impresa y guardar en archivo electrónico las solicitudes concluidas.
- Informar y enviar a la Mesa de Servicio las solicitudes de servicio solventadas.
- Manejar y mantener al día agendas, directorios, tarjeteros, etc.
- Clasificar y mantener organizado el archivo del área con la información completa.
- Mantener suministros suficientes a la mano para dos meses.
- Asegurar los insumos de papelería y artículos de oficina necesarios para la operación del área.

	Elaboró:	Autorizó:
Puesto	Jefatura del Departamento de Gestión y Desarrollo de Soluciones Tecnológicas	Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Firma		

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Versión ISO 9001:2015		Código: DP-STIC-18
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS		Rev. 03
			Hoja: 2 de 3

- Mantener una imagen de orden en el área de trabajo.
- Apoyar en actividades o programas especiales que le sean requeridos por la Subdirección y/o Jefaturas.
- Mantener en buen estado el equipo de trabajo que se le proporcione para la realización de sus actividades.
- Participar activamente en los aspectos relacionados al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Dar cumplimiento a la documentación del sistema de gestión de la calidad, a la política y objetivos de calidad.
- Apoyar en la realización de acciones orientadas hacia la mejora en el desempeño de la operación y del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Realizar otras actividades inherentes a la naturaleza de sus funciones que le sean delegadas por la Subdirección y/o Jefaturas.
- Conocimiento básico del Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Comunicación Interna con otras áreas de la Institución

Nombre del Área	¿Para qué asunto?
Con todas las Jefaturas de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir, enviar correspondencia y atender solicitudes, incidentes y problemas.

Comunicación externa al INRLGII

Nombre de la Organización	¿Para qué asunto?
Consultores de empresas que brindan servicio a la STIC.	<ul style="list-style-type: none"> • Atención telefónica de asuntos requeridos por el área.

Perfil del puesto	
Escolaridad requerida:	<ul style="list-style-type: none"> • Carrera técnica o Comercial
Especialidad:	<ul style="list-style-type: none"> • Administración
Experiencia requerida:	<ul style="list-style-type: none"> • 1 año

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Versión ISO 9001:2015		Código: DP-STIC-18
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS		Rev. 03
			Hoja: 3 de 3

Conocimientos adicionales requeridos:	<ul style="list-style-type: none"> • Computación básica. • Normas de cortesía. • Organización de Archivos de acuerdo a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. • Excelente Ortografía.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad para redactar y expresarse de manera escrita. • Capacidad de comunicación. • Calidad de servicio. • Actitud de servicio • Trabajo en equipo. • Responsable.
Género:	<ul style="list-style-type: none"> • Indistinto
Edad requerida:	<ul style="list-style-type: none"> • Indistinta

CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
01	Actualización de la imagen institucional	JUN 15
02	Transición del SGC de la Norma ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001:2015	MAY 18
03	Actualización de Imagen Institucional	DIC 20