



FECHA : 27/05/2014

CÓDIGO: 30.027.01 -009-08

ELABORO:
FACILITADOR DEL S.G.C.

REVISÓ Y APROBÓ
GERENTE

PERFIL Y RESPONSABILIDADES: SECRETARIA EJECUTIVA

0. PROPOSITOS DEL DOCUMENTO.

- ✓ El presente documento ha sido elaborado con el fin de documentar el perfil y las responsabilidades de los cargos que afectan la calidad de la prestación de los servicios de IDESAN, su uso es **informativo** para los eventos de contratación, Inducción, entrenamiento y Evaluación de la Competencia, Toma de Conciencia y Formación del personal de IDESAN. En todos los casos el **Estatuto Orgánico de IDESAN**, es en donde se encuentran definidas la estructura organizacional del Instituto, La estructura administrativa, la noción de empleo, la dependencia y clase, el código y grado de los empleos y prima sobre este documento.
- ✓ Complementar al Estatuto **Orgánico de IDESAN** en los aspectos de Formación y Habilidades específicas con el fin de dar cumplimiento al numeral **6.2 Gestión de los Recursos Humanos de la NTC-ISO-9001, NTC-GP-1000 y Subsistema de Control estratégico apartes 1.1.2 Desarrollo del talento humano, 1.2.3 Estructura Organizacional de MECI:1000.**
- ✓ Documentar el Perfil y las Responsabilidades de la **Secretaria Ejecutiva de IDESAN**

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- Denominación del Empleo: **Secretaria Ejecutiva.**
- Dependencia: **Gerencia.**
- Superior Inmediato: **Gerente.**
- Nivel: **Asistencial**
- Clase : **10**
- Código: **425**
- Grado: **19**

2. MISIÓN DEL CARGO

Desarrollar de manera eficaz, amable, responsable y eficientemente la atención de los clientes y demás personas que se comuniquen con la Institución, manteniendo impecable la imagen del Instituto

3. PERFIL / REQUISITOS

3.1 Educación: Bachiller Clásico o Comercial.

3.2 Experiencia: Un (1) años en cargos similares.

3.3 Formación: Conocimientos de software de oficina, y manejo de computadores

3.4 Habilidades: Excelente relaciones humanas, trabajo en equipo, redacción.

3.5 Competencias:

3.5.1 Competencias comunes:

- **Orientación a resultados:** Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.

PERFIL Y RESPONSABILIDADES: SECRETARIA EJECUTIVA

CÓDIGO: 30.027.01-009-08

Conductas asociadas:

- Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas.
 - Asume la responsabilidad por sus resultados.
 - Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos.
 - Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.
- **Orientación al usuario y al ciudadano:** Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.

Conductas asociadas:

- Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general.
 - Considera las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios.
 - Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio que ofrece la entidad.
 - Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y propuestas y responde a las mismas.
 - Reconoce la interdependencia entre su trabajo y el de otros.
- **Transparencia:** Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información gubernamental.

Conductas asociadas:

- Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos.
 - Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora.
 - Demuestra imparcialidad en sus decisiones.
 - Ejecuta sus funciones con base en las normas y criterios aplicables.
 - Utiliza los recursos de la entidad para el desarrollo de las labores y la prestación del servicio.
- **Compromiso con la organización:** Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.

Conductas asociadas:

- Promueve las metas de la organización y respeta sus normas.
- Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades.
- Apoya a la organización en situaciones difíciles.
- Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.

3.5.2 Competencias nivel Asistencial

- **Manejo de la información:** Manejar con respeto las informaciones personales e institucionales de que dispone

Conductas asociadas:

PERFIL Y RESPONSABILIDADES: SECRETARIA EJECUTIVA

CÓDIGO: 30.027.01-009-08

- Evade temas que indagan sobre información confidencial.
- Recoge solo información imprescindible para el desarrollo de la tarea.
- Organiza y guarda de forma adecuada la información a su cuidado, teniendo en cuenta las normas legales y de la organización.
- No hace pública información laboral o de las personas que pueda afectar la organización o las personas.
- Es capaz de discernir qué se puede hacer público y qué no.
- Transmite información oportuna y objetiva.

- **Adaptación al cambio:** Enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas para aceptar los cambios positiva y constructivamente.

Conductas asociadas:

- Acepta y se adapta fácilmente a los cambios.
- Responde al cambio con flexibilidad.
- Promueve el cambio.

- **Disciplina:** Adaptarse a las políticas institucionales y buscar información de los cambios en la autoridad competente.

Conductas asociadas:

- Acepta instrucciones aunque se difiera de ellas.
- Realiza los cometidos y tareas del puesto de trabajo.
- Acepta la supervisión constante.
- Realiza funciones orientadas a apoyar la acción de otros miembros de la organización.

- **Relaciones interpersonales:** Establecer y mantener relaciones de trabajo amistosas y positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y en el respeto por los demás.

Conductas asociadas:

- Escucha con interés a las personas y capta las preocupaciones, intereses y necesidades de los demás.
- Transmite eficazmente las ideas, sentimientos e información impidiendo con ello malos entendidos o situaciones confusas que puedan generar conflictos.

- **Colaboración:** Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.

Conductas asociadas:

- Ayuda al logro de los objetivos articulando sus actuaciones con los demás.
- Cumple los compromisos que adquiere.
- Facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo.

PERFIL Y RESPONSABILIDADES: SECRETARIA EJECUTIVA

CÓDIGO: 30.027.01-009-08

4. RESPONSABILIDADES:

1. Realizar un desempeño con calidad cumpliendo los objetivos y metas instituciones mensuales y anuales del cargo, de la Gerencia y el Instituto, con orientación hacia la prestación de un servicio integral excelente al cliente logrando satisfacción y el mayor grado de lealtad en ellos y posicionando la buena imagen de IDESAN.
2. Dar cumplimiento a los objetivos y metas mensuales y anuales institucionales de la Gerencia y del cargo, alineados con el Plan estratégico y focalizados con la Visión y Misión de IDESAN.
3. Planear diariamente su trabajo ejerciendo autocontrol en la ejecución del mismo.
4. Manejar la agenda del Gerente.
5. Manejar actos de confianza de la Gerencia.
6. Manejar la caja menor.
7. Atender los visitantes y contactos telefónicos con actitud proactiva y auto motivada, de orientación al cliente, aplicando la estrategia de servicio integral con calidad, excelencia y efectividad proyectando la buena imagen corporativa del Instituto en cumplimiento de las metas institucionales.
8. Recepcionar, clasificar y distribuir la correspondencia y comunicaciones dirigidas al Gerente, en las dependencias que corresponda, de acuerdo a la funciones de su cargo.
9. Mantener actualizados los archivos de la Gerencia, siguiendo las normas técnicas y procedimientos establecidos y atender las llamadas telefónicas, tomar nota de los mensajes en ausencia del superior inmediato y comunicarlo oportunamente.
10. Enviar a las dependencias, oficinas o instituciones respectivas los documentos remitidos por el Gerente y velar por la entrega oportuna de éstos y responder por los documentos y elementos a su cargo. Y efectuarle el seguimiento respectivo
11. Suministrar la información u orientación personal o telefónicamente, según lo requieran los funcionarios y/o público que se presenten en la Gerencia.
12. Velar por el adecuado funcionamiento de la Gerencia.
13. Participar activamente en los programas de inducción, entrenamiento y capacitación establecidos por el Instituto.
14. Aplicar los procedimientos establecidos en el Manual de Procedimientos del Instituto en la ejecución de las funciones, eliminando trámites innecesarios.
15. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y necesarias para el cumplimiento efectivo y oportuno del Plan Estratégico, los objetivos, metas, Visión y Misión institucionales, acorde con la Constitución, las Leyes, las Ordenanzas, los Acuerdos del Consejo Directivo y los Estatutos de la Entidad.
16. Cumplir con todos los requerimientos derivados en la implementación del sistema de gestión de calidad establecidos para cada uno de los procesos en los cuales participa.
17. El servicio integral al cliente y el posicionamiento de la buena imagen corporativa del Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander – IDESAN -
18. La calidad en la gestión, cumpliendo los objetivos en términos del logro de las metas institucionales mensuales y anuales de la Gerencia.
19. Las acciones u omisiones en el ejercicio de su cargo, por los daños y perjuicios que se causen contra los intereses del Instituto.

PERFIL Y RESPONSABILIDADES: SECRETARIA EJECUTIVA

CÓDIGO: 30.027.01-009-08

5. REFERENCIAS

ESTATUTO ORGANICO DEL INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE SANTANDER. – IDESAN –

- **NTC-ISO-9000** Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- **NTC-ISO-9001** Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
- Numeral **6.2.2.a** Competencia, Toma de Conciencia y Formación, **NTC-ISO-9001**
- Numeral **5.5.1** Responsabilidad y Autoridad, **NTC-ISO-9001**
- **NTC-GP-1000** Gestión de la Calidad en el Sector Publico- Requisitos.
- Numeral **6.2.2.a** Competencia, Toma de Conciencia y Formación, **NTC-GP-1000**
- Numeral **5.5.1** Responsabilidad y Autoridad, **NTC-GP-1000**
- **1.** Subsistema de control estratégico, **1.1** Ambiente de control, **1.1.2** Desarrollo del Talento humano , **MECI-1000**
- **1.2** Componente de direccionamiento estratégico, **1.2.3** Estructura Organizacional **MECI-1000**

PERFIL Y RESPONSABILIDADES: SECRETARIA EJECUTIVA

CÓDIGO: 30.027.01-009-08

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FISICA	ELECTRONICA	FIRMA DE RECIBIDO
GERENTE	27/05/2014		✓	
PROFESIONAL UNIVERSITARIO PLANEACION E INVENTARIOS	27/05/2014	✓	✓	
COORDINADOR GRUPO DE LA GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	27/05/2014		✓	
SECRETARIA EJECUTIVA	27/05/2014		✓	

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION
00	12/11/04	Liberado para su conocimiento e implementación.
01	20/08/05	Definidas habilidades.
02	20/07/06	Depuradas las habilidades, se eliminaron las cualidades personales.
03	16/01/07	Actualizado de acuerdo a la resolución numero 00005 (enero 3 de 2007) por medio de la cual se actualiza el manual de funciones.
04	11/02/2008	Actualizado registro de distribución, actualizada firma Gerente, incluidas referencias Normativas. GP-1000, MECI-1000
05	20/02/2009	Revisado y actualizado NTC-ISO-9001:2008, actualizada nueva imagen del Instituto.
06	28/05/2009	Impreso en acrobat y publicado en el Intranet del Idesan, adecuado registro de distribución, incluida distribución electrónica.
07	18/10/2012	Revisado y Actualizado con la nueva Imagen del Instituto
07	27/05/2014	Revisado y Actualizado.