

SECRETARIADO

MÓDULO 1 INTRODUCCIÓN AL SECRETARIADO



Administracion.cl
CAPACITACION ONLINE

CONTENIDOS

1.1. Funciones del rol y ámbitos de trabajo

1.2. El secretariado como parte de una organización

1.1 Funciones del rol y ámbitos de trabajo



Varias definiciones de secretaria/o

- Es una persona que se encarga de recibir y redactar la correspondencia de un superior jerárquico, llevar adelante la agenda de éste y custodiar y ordenar los documentos de una oficina. Suele conocerse como auxiliar administrativo.
- Es la persona que ejerce como asistente de dirección o administrativo, encargada de supervisar los asuntos, sobre todo aquello que requiera confidencialidad (es decir, *lo secreto*), de personas de cierto poder, como monarcas, papas, presidentes, directores etc.
- Persona que se encarga de las labores administrativas de un organismo, institución o corporación y desempeña las funciones de extender actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de esa entidad.

Algunas características generales del rol

Metódico

Discreto

Organizado

Creativo

Dinámico

Funciones genéricas

Gestión de agenda

- Mantener al día la agenda de la persona para la cual trabaja.
- Reflejar todos sus compromisos laborales y, en ocasiones, personales.
- Registro de los datos de todas las personas e instituciones con las que debe relacionarse su empleador..

Atención a público

- Recibir y responder llamadas, registrando el motivo de las mismas, así como todos aquellos datos que le permitan a su empleador hacer un efectivo seguimiento del asunto.
- Recepción de visitantes en la oficina. Por esto es importante que la secretaria mantenga una imagen acorde con la imagen corporativa del lugar de trabajo.
- Dar las primeras instrucciones y pautas sobre la cultura organizacional y los procesos internos de la empresa a las visitas.

Gestión de documentos

- Además de ser la persona que recibe y gestiona la correspondencia de su jefe, una secretaria escribe, lee, responde y archiva la mayoría de las cartas, notificaciones, memorandos y correos electrónicos de su empleador.
- A tal fin, conviene que maneje ciertas aplicaciones de software que le permitan preparar con mayor agilidad y rapidez tales documentos.
- La especificidad de esas competencias dependerá del tipo de trabajo que sea requerido en el área en el que se desempeñe.
- La secretaria maneja la base de datos de contactos de su jefe y archiva la correspondencia escrita, así como las actas de asamblea y otros documentos de interés dentro de la oficina.
- Es la secretaria la que normalmente toma nota de los asuntos tratados en reuniones importantes.

Manejo de Información

- Entre las funciones que distinguen a una buena secretaria figura manejar adecuada y eficientemente toda información sumamente importante para la operación de la empresa o institución en la que trabaja.
- Por ejemplo, debe tener el control de los documentos legales que pueden ser requeridos por instancias gubernamentales en cualquier momento.
- También puede tener acceso a información del entorno o de cualquiera de los actores relacionados con la empresa. Esta información debe ser gestionada de forma discreta, eficiente y oportuna.

Organización de la oficina

- Mantener en operación los equipos y el mobiliario de la oficina: teléfonos, fotocopiadoras, impresoras, proyectores, muebles, archivadores, entre otros.
- Control del inventario de insumos y equipos de oficina. También mantiene en orden los sistemas de archivos físicos y electrónicos, de tal modo de que la información esté fácilmente disponible para cuando se requiera.
- La secretaria debe tener su espacio de trabajo limpio y organizado, puesto que suele ser de las primeras cosas que ven las personas ajenas a la empresa al entrar en sus instalaciones.

Elaborar presentaciones

- Normalmente un ejecutivo debe presentar sus reportes en forma de presentaciones que resuman y jerarquicen la información. Para esta tarea suele pedir ayuda a su secretaria.
- La persona que esté en la secretaría deberá velar porque la información que allí aparezca refleje correctamente los datos que su jefe desea compartir.
- También deberá estar atenta de que sea una presentación libre de errores ortográficos y que vaya acorde con la identidad gráfica de la empresa.

Tareas administrativas

- También es responsabilidad de una secretaria estar pendiente de que se cumplan las políticas y los procedimientos necesarios para cuidar los bienes de la empresa o institución en la que se desempeña.
- De acuerdo con el nivel jerárquico de su jefe, la secretaria puede validar la exactitud de los datos que reflejen el detalle de las operaciones presupuestales.
- Una secretaria debe ocuparse del control de gestión y la correcta administración de los recursos dentro de la oficina.

Elaborar presentaciones

- Normalmente un ejecutivo debe presentar sus reportes en forma de presentaciones que resuman y jerarquicen la información. Para esta tarea suele pedir ayuda a su secretaria.
- La persona que esté en la secretaría deberá velar porque la información que allí aparezca refleje correctamente los datos que su jefe desea compartir.
- También deberá estar atenta de que sea una presentación libre de errores ortográficos y que vaya acorde con la identidad gráfica de la empresa.

Ámbitos de Trabajo

Puede desempeñarse en empresas, tanto públicas como privadas de diversos tamaños y sectores, donde se desarrollen procesos administrativos y de gestión, desempeñándose como secretaria/o o asistente administrativo de jefaturas, ejecutivos o directivos de dichas empresas o de otros profesionales independientes



Secretaría virtual

Hoy cada día más empresas y personas ofrecen el servicio de “Secretaría Virtual” lo que permite externalizar este servicio a las organizaciones que lo requieran. Con el auge de los trabajos en línea, surge la figura de las secretarias online o asistentes virtuales. Estas secretarias hacen la mayoría de las tareas antes descritas pero de forma remota. En estos casos, las secretarias cobran sus servicios por hora o por proyecto.



Algunas tareas de Secretaría virtual

Atención telefónica: Tras cada llamada atendida el sistema te envía, de forma automática, un email informando de quién te ha llamado y los datos facilitados.

Disponibilidad 24 horas: La atención personalizada 24 horas al día y 365 días del año.

Gestión de Agenda: citas en una agenda personalizada, a la cual tendrás acceso directo (y online) para ver las citas, visitas o llamadas las 24 horas del día.

Toma de pedidos: La obtención del pedido y el proceso de pago es el objetivo final de cualquier actividad de ventas.

Desvío de llamadas de tu celular.

Confirmación de eventos: Llamadas telefónicas para confirmar la recepción de las invitaciones y confirmar la asistencia de los invitados.

Recepción, almacenamiento y reenvío de tu correspondencia: Recoger, almacenar y enviarte (en formato digital) tu correspondencia a cualquier parte del mundo.

Reuniones y viajes de negocios: Organización, reservas de pasajes, alojamiento, alquiler de auto, restaurantes, etc.

Servicios de asistencia multilingüaje: Hay servicios de atención bilingüe a clientes que harán las delicias de cualquier pyme o autónomo que se quiera hacer visible en otros países.

1.2 Secretariado como parte de una organización



El nuevo rol de la secretaría

Es un rol clave que requiere de competencias emocionales, sociales y de gestión

Manejan información confidencial y, por lo mismo, necesitan manejar situaciones complejas y tomar decisiones con un criterio a la altura de esta responsabilidad.

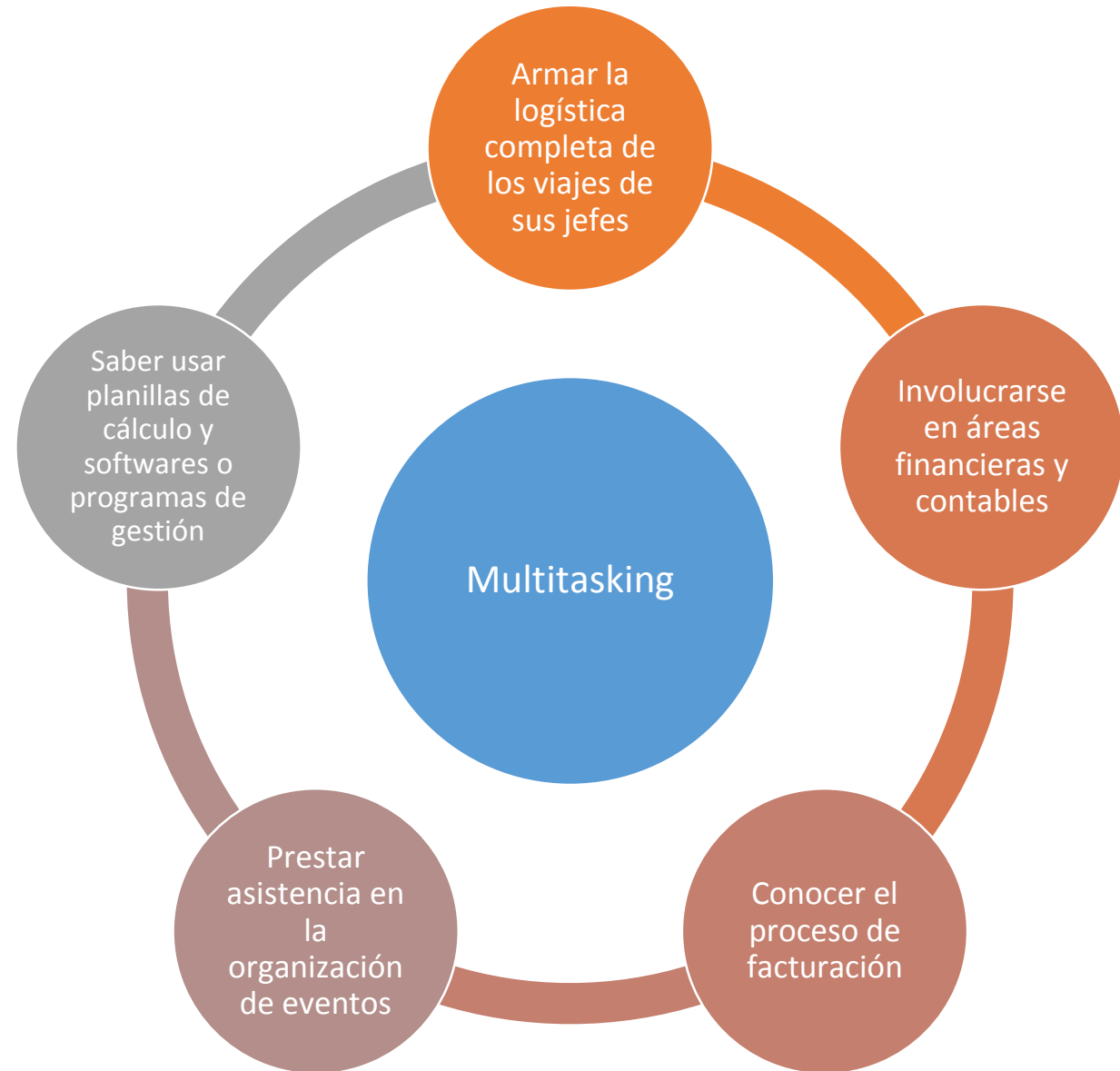
Capaz de organizar las jornadas de managers y directivos de una manera estratégica, aparte de tomar ciertas resoluciones y tener orientación al negocio.

Habitualmente esta posición la ocupan técnicos en secretariado bilingüe, debido a que deben hablar inglés y español, aparte de contar con manejo avanzado de MS Office, como base.

Comunicación con personal interno y clientes, y ver temas relacionados con recursos humanos; requieren excelentes habilidades interpersonales y de relacionamiento.

Formación constante en idiomas, relaciones públicas, expresión oral y gestión de eventos.

Rol Multitarea (Multitasking)



La secretaría presente en el organigrama

- El rol de la secretaría se ve presente en todos los altos cargos de una organización. Con dependencia directa, viene a ser un cargo de apoyo para todos los directivos, directores de área, jefes de área, etc.
- Esto dependerá de las organizaciones, en muchos casos se asigna una secretaría para un área al completo, que involucra muchos roles dentro.

