



Curso Online de **Secretariado**

Capacitación 100% online Administracion.cl



APUNTES



CURSO DE SECRETRIADO

MÓDULO 1

- Técnicas Básicas de Secretariado

Módulo 2

- Atención de Clientes
- Decálogo de la Atención a Clientes

Módulo 3

- Manejo de Archivos

Módulo 4

- Rendiciones de Gastos

Módulo 5

- Tareas y Funciones

Módulo 6

- Manejo de Proveedores



Módulo 1 Técnicas Básicas de Secretariado

Hoy por hoy todo el mundo sabe manejar el Office, el correo electrónico y apuntar una reunión en el calendario. Si no sabes, se aprende. No son herramientas para las que necesites estudiar una ingeniería ni tener un coeficiente intelectual de genio.

Si quieres llegar a ser una top assistant, debes reunir una serie de características que te ayudarán a ganarte la confianza de tu responsable y a mantenerte en el puesto.

A continuación, te hablo de las que para mí son las más importantes

1. Alta tolerancia al estrés y la presión

Esto no es por el gran volumen de trabajo que vas a tener, sino porque los directivos son como niños pequeños caprichosos y consentidos:

- Cambian de opinión cada 5 minutos ⇒ lee este ejemplo
- Tienen pataletas y rabietas ⇒ lee, lee
- tolerancia al estrés

La relación jefe-secretaria se convierte muchas veces en madre-hijo, en donde necesitarás una paciencia como una catedral y deberás educarle para que no te pida un vuelo a las 18hrs, te llame un domingo a las 7am o te falte al respeto cuando tiene un mal día.

Mientras lo consigues, te puede ayudar tener una caja de tila en tu cajón de la oficina, hacer yoga o ponerte un kit de boxeo en casa para descargar estrés a base de puñetazos

2. No ser arrogante

Es increíble cómo se le sube el cargo a la gente cuando empieza a trabajar en la zona noble de la oficina. La arrogancia y la prepotencia campa a sus anchas por este rincón, acompañados de la falta de educación y buenos modales.

Muchas secretarias se creen que son reinas y que tienen esclavos a su disposición. Tratan muy mal a sus compañeros de trabajo e incluso a proveedores.

Si estás entre esas reinas, te recuerdo que Dirección General es un departamento más de la empresa y que los que trabajan allí son personas. Todos (jefes y puestos técnicos) pueden ser despedidos en cualquier momento, al igual que cualquier otra persona de la plantilla. Tu no te salvas.

Por otro lado, te vas a pasar el día pidiendo favores a tus compañeros y a proveedores:

- Cambios de fechas de reuniones
- Datos para hacer presentaciones
- Que te traigan un catering en un tiempo récord
- La gente te ayudará si se lo pides con por favor y gracias, y sobre todo cuando ellos necesitan ayuda y tú se la prestas. No están para servirte ni obedecerte. Se humilde y colabora.



NORMAS DE CONDUCTA PROFESIONAL

- No criticar a la gente
- No hablar demasiado
- Sea paciente y ordenada
- Huir del orgullo y de la vanidad
- Hacer una cosa a la vez
- Hacer algo por los demás
- Evite el ocio
- Dominar las situaciones
- Tener sentido del humor

3. Tener autoridad y firmeza

Te vas a encargar de manejar la agenda y muchos asuntos de tu jefe. Tienes que ser capaz de transmitir a los demás autoridad y firmeza porque eres la mano derecha de tu jefe. Lo que solicites y digas deberá el mismo valor que si lo dijera él directamente.

Por tanto, tienes que hacerte respetar para que no te mareen, te den largas y pisoteen o tengan la imagen de que eres “la que hace el café para las reuniones”.

¿Cómo le dirías a otro directivo que tu jefe necesita unos datos concretos para antes de ayer y que te los tiene que pasar ya, sin darle la opción de que te ponga como excusa que entra en una reunión?

Espero que no seas de las que:

se muere de miedo al entrar en el despacho de un directivo y tartamudees cuando hables con él
No eres capaz de presionar a alguien para que haga esto o lo otro ¡ya!
Llamar la atención por algo que ha hecho mal y que ha enfadado a tu jefe
No veas a los directivos como gente con un cargo súper importante. Son tus compañeros de departamento. No les endioses ni les trates con tanta pleitesía como si fueras su esclava.

Si lo haces, al final te convertirás en su lacayo, disponible las 24hrs y te tratarán como si estuvierais en una plantación de algodón de Misisipi en el s. XIX

Secretarias poco autoritarias

Eso sí, debes ser cordial, amable y educada (al igual que con el resto de compañeros de la empresa, clientes y proveedores)

Te recomiendo que hagas algún curso de liderazgo y dirección de equipos, te va a ayudar más que uno de técnicas de archivo o de taquigrafía.



4. Habilidades de comunicación

No, no me refiero a que sepas redactar emails, discursos y presentaciones sin faltas de ortografía ni errores gramaticales en español, inglés o en el idioma que sea. Tampoco a que respondas al teléfono educadamente. Esto se da por supuesto.

Debes tener la habilidad de saber decir las cosas con tacto, de forma clara y evitando malos entendidos y malos rollos. Muchas veces te tocará mediar en momentos conflictivos y rebajar tensiones.

¿Podrías ser árbitro entre tu jefe y el director comercial en alguna disputa que tengan entre ellos?

Te vas a encontrar muchos momentos así ¿podrás resolverlos con las palabras y maneras adecuadas?

¿Cómo cancelarías una reunión de tu jefe que está a punto de empezar por un contratiempo que le ha surgido? ¿Qué le dirías a las personas convocadas? ¿Qué tono utilizarías para que no se enfadasen por el plantón?

Debes hablar como un diplomático, porque estás proyectando la imagen de tu jefe y de la empresa.

Mide mucho tus palabras, porque quizás seas tú la que provoque esas tensiones y malos rollos en el caso de que te creas inmortal por estar en Dirección General.

Al curso de dirección de equipos, le sumo otro de asertividad

Taller practico aprender a decir no en el trabajo

5. Alta capacidad de negociación

No solo tendrás que ceder de vez en cuando con tus compañeros para conseguir algo, también tendrás que negociar con personas de fuera de la empresa:

- Secretarías de otras empresas para cerrar fechas de reuniones
- Hoteles, compañías aéreas, alquiler de coches para firmar acuerdos de colaboración y tener las mejores tarifas de alojamiento, vuelos, coches, etc.
- Empresas de merchandising, papelería, catering, salas para eventos, servicios de limpieza, ETTs ... dependerá del alcance de tus funciones.
- Algunas las secretarías terminan convirtiéndose en Office Managers, es decir, las que aseguran el correcto funcionamiento de la oficina.

Aunque en general, nadie te felicitará si consigues firmar un súper contrato que ahorre mucho dinero a la empresa. Desgraciadamente la mayoría de las empresas no reconocen que las secretarías debemos tener capacidad negociadora.

Te recomiendo que hagas un curso de técnicas negociación y persuasión □

6. Ser muy proactiva, con iniciativa y autónoma

Tu jefe es un tipo ocupado. Te ha contratado para optimizar su tiempo y para que tomes decisiones del día a día por él.

No puedes estar entrando en su despacho e interrumpiéndole cada 2x3 para preguntarle:



- si prefiere ventanilla o pasillo en un avión
- qué comida pedir en un catering
- qué restaurante reservar para una comida de negocios o a qué hora
- qué día quiere que cierres una reunión, a quién convocas y qué temas se van a tratar
- La típica frase de jefe de “No me traigas problemas, tráeme soluciones” va especialmente dirigida a ti

Reúnete con él como mínimo una vez a la semana para despachar temas y de paso que te resuelva dudas importantes de negocio. Explícale por dónde vas en los asuntos pendientes y que te oriente... pero evita preguntarle si encuadernas una presentación o si mejor le pones una grapa.

7. Saber priorizar y planificar

Al hilo de lo anterior, debes tener la habilidad de priorizar y planificar porque te va a tocar:

- ⊗ Organizar su agenda y saber cuándo una reunión o llamada es importante o no, e incluso decidir tu solita si asiste o no, o si hace la llamada ahora o dentro de 3 días.
- ⊗ Monitorizar sus tareas pendientes y encargarte de que las cumpla en el plazo que le han fijado sus jefes (presidente, accionistas, etc.)

Debes aprender las diferencias entre importante, urgente y prioritario. Solo así podrás organizar y administrar las horas de trabajo de tu jefe.

8. Ser organizada

Si tu jefe te pide el acta de la reunión comercial del mayo de 2015 ¿sabes dónde la tienes?

Crea tu propio sistema de archivo tanto en papel como digital. No necesitas estudiar biblioteconomía. Debe ser un sistema en el que tu encuentres rápido la información que te solicita.

Sería ideal que compartieras con él una unidad de archivo común en el ordenador y que le explicaras cómo clasificas la información, por si un día te pones enferma o te vas de vacaciones y él debe consultar algo.

Procura tener la mesa limpia de montañas de papel.

Trabajar de forma sistemática te ayudará a tener todo bajo control:

Créate plantillas de cartas, de invitaciones a eventos, de reservas de hoteles, etc.
Mantén actualizadas las bases de datos y las hojas Excel que utilizas para preparar informes, presentaciones, gastos, etc.

9. ¿Disponibilidad horaria?

Si tienes todo controlado, actualizado y automatizado no es necesario estar disponible 24h/7D/365. Te aseguro que ningún jefe se enfada si te vas a casa con los deberes hechos.

Aunque sea un dinosaurio de los que les gusta que la gente caliente la silla, a medio-largo plazo te terminará agradeciendo que no le pongas reuniones un viernes a las 17hrs. Recuerda, es humano como tú y yo. Hay excepciones, claro: los adictos al trabajo.



Por otro lado, si tienes todo automatizado, cuando te soliciten algo tardarás medio segundo en realizar lo que te han pedido: click + actualizar datos + guardar + imprimir. Te ahorrarás muchas horas de trabajo ☐

En las entrevistas de trabajo siempre te preguntan por este tema y yo siempre he respondido:

Mi misión es optimizar su tiempo y si necesita trabajar 24hr es que algo estoy haciendo mal. La idea es que el trabajo salga adelante dentro de la jornada laboral, sin necesidad de horas extras. Otra cosa es que un día puntual surja una emergencia vital que paralice la vida la empresa, peje un fuego en las instalaciones, un secuestro aéreo en el vuelo donde viaja mi jefe, etc. Entonces tendría sí, no tendría ningún problema en dar soporte.

Tú verás hasta dónde quieres llegar con la disponibilidad. ¿Quieres tener que trabajar por la noche, los fines de semana o en vacaciones? A veces es tan fácil como educar a tu jefe y marcar ciertos límites.

10. Ser muy observadora

No te imaginas cuánto ayuda la comunicación no verbal. Observando cómo se comporta y expresa la gente (gestos) te vas a dar cuenta de un montón de situaciones que ocurren en la oficina y captarás muchos mensajes “ocultos”.

Lo mismo ocurre si gestionas el correo electrónico de tu jefe. Presta atención al tono del mensaje, en cómo se expresan, lee entre líneas...

Si te fijas, llegarás a conocer muy bien a la gente y sus verdaderas intenciones. Debes ser capaz de analizar las situaciones.

¿No te ocurre que con una mirada ya sabes lo que está pensando tu mejor amiga? Llegará un momento que te pasará lo mismo con tu jefe. Los dos sabréis comunicaros vía “telepática” y este es uno de los puntos que te hará ser imprescindible para él.

11. Ser muy discreta y reservada

Por tus manos pasa mucha información sensible y delicada.

Desde emails con condiciones de negociaciones con otras empresas, informes financieros o decisiones del comité de dirección o de la junta de accionistas.

Es posible que veas el listado de los sueldos de toda la empresa o incluso que descubras que van a despedir a alguien.

Sabrás cosas de la vida personal de tu jefe por ejemplo cuanto se gastó en una corbata o dónde se fue de escapada romántica el fin de semana con su pareja

No le podrás contar a nadie esta información. Ni otros directivos, ni a compañeros ni fuera de la oficina. Tienes que ser muy discreta porque lo contrario da lugar a:

Cotilleos, rumores falsos, malos entendidos y confusiones

Que alguien utilice esa información en tu contra o en contra de tu jefe (las puñaladas traperas están a la orden del día en Dirección)

Secretaria viene de secreto. Nunca desvelas nada porque tu jefe perderá la confianza en ti. Se sentirá traicionado y es posible que acabes de patitas en la calle.



No te extrañe si te hacen firmar una cláusula adicional de confidencialidad en tu contrato de trabajo.

12. Excelente presencia

No se refiere a que seas alta, guapa y delgada. No se necesita ser modelo para ser secretaria.

Tú eres la primera persona que ve la gente que llega a la oficina para reunirse con tu jefe. Bueno, miento, la primera es recepción. Representas la imagen corporativa y a tu jefe.

Dependiendo del sector al que se dedique tu empresa y de cómo vaya vestido tu jefe, así deberás elegir la ropa que te pones para ir a trabajar:

Si lleva traje, tú llevas traje.

Si tu empresa apuesta por el casual look, tu podrás vestir más informal.

⇒ Léete el código de vestimenta de tu empresa. Te recomiendo que hagas algún curso de imagen personal.

Debes ser elegante en tu forma de dirigirte a los demás. Los buenos modales sociales y los empresariales son imprescindibles a la hora de tener una excelente presencia.



Módulo 2:

SERVICIO AL CLIENTE

Proporcionar la ayuda pertinente que el cliente necesita y brindar confiabilidad a la hora de atenderlo así como también saber reconocerlos e identificarlos para evitar contratiempos. Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra 18 persona o para una empresa u organización, por lo cual, es el motivo principal por el que se crea, produce, fabrica y comercializan productos o servicios.

Un cliente.

- Es la persona más importante de nuestro negocio. No depende de nosotros, nosotros dependemos de él.
- No está comprando un producto o servicio, sino haciéndonos un favor. Es el propósito de nuestro trabajo, no una intervención al mismo.
- Es un ser humano de carne y hueso con sentimientos y emociones como uno) y no una fría estadística.
- Es la parte más importante de nuestro negocio y no alguien ajeno al mismo. Es una persona que nos trae sus necesidades y deseos, es nuestra misión satisfacerlos.
- Es merecedor del trato más cordial y atento que le podemos brindar. Es alguien a quien debemos complacer no alguien con quien discutir o confrontar. Es la fuente de vida de este negocio y de cualquier otro

DECÁLOGO DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Cumpliendo a cabalidad con él, se puede lograr altos estándares.

1. **CONTROL DEL HUMOR:** Impedir que los problemas personales repercutan en el desarrollo del trabajo, controlando el estado de ánimo, cumpliendo a cabalidad con él.
2. **MANTENER IMAGEN PERSONAL:** Mantener la imagen correcta, tanto en el aspecto físico
3. **EDUCACIÓN Y CORTESÍA:** Debe ser esencial y constante de comportamiento en cualquier momento y en cualquier situación.
4. **SOLUCIÓN DE PROBLEMAS:** Es esencial para no perder clientes. Ellos deben de percibir que se está interesados en satisfacerlos.
5. **PROPONER Y ACONSEJAR:** En casos de clientes que soliciten algo que no les pueda ser facilitado, el profesional intentará aconsejar, siempre lo mejor para el cliente, o proponer alternativas que puedan ser también de su agrado.
6. **PERSONALIZACIÓN:** La persona que acude a un profesional busca algo más que lo que una máquina le puede ofrecer. Al cliente le agrada recibir el servicio como algo hecho a su medida.
7. **ANTICIPACIÓN:** No debe esperarse que un cliente pregunte lo que es obvio. Hay que adelantarse a sus necesidades siempre que éstas puedan ser deducidas con anticipación, ofreciendo información que pueda mejorar su estancia y plantearles cuestiones que ofrezcan la oportunidad de crearles más servicios.
8. **SEGUIMIENTO:** No solo hay que satisfacer al cliente sino que es necesario asegurarse de que se cumplió su objetivo.



9. TRABAJO EN EQUIPO: La satisfacción del cliente solo se consigue con coordinación, planificación y apoyo mutuo.
10. PREVISIÓN: No debe darse la improvisación porque ello traerá problemas. Es necesario estar preparado para todas aquellas situaciones que puedan preverse.



Módulo 3

Manejo de Archivos

Manejo de Archivos es una disciplina que estudia el tratamiento adecuado en las organizaciones a ciertos activos de información denominados Archivos.

Un Archivo es un activo de información, digital o en papel, que refleja la historia o memoria de la organización respecto a sus actividades. Ejemplos de estos activos son facturas, pedidos, documentos contables, actas, correo electrónico, etc.

Dichos activos se caracterizan por:

1. No deberían ser alterables una vez creados.
2. Existe algún tipo de exigencia legal o corporativa para que sean conservados durante un periodo mínimo de tiempo.
3. Tienen valor para la organización.
4. La mayoría de los archivos tienen forma de documento, en papel o en formato digital, motivo por el que esta disciplina está íntimamente asociada a la de gestión documental.

RECOMENDACIONES BÁSICAS PARA LA ORGANIZACIÓN DE LOS ARCHIVOS

DE OFICINA

Para ayudar a cumplir con estos tres principios fundamentales y facilitar el cumplimiento de las funciones que tiene asignadas los archivos de oficina o unidades administrativas ofrecemos una serie de recomendaciones básicas:

1. Casi todos los documentos que se gestiona en una oficina forman parte de un expediente administrativo, entendido como conjunto ordenado de documentos generados por una unidad (productor) en la resolución administrativa de un asunto.
2. Todos los documentos y expedientes que se hayan generado de esta manera, deben formar parte de una misma serie documental, entendida como conjunto de expedientes generados por una unidad productora resultados de una misma gestión, actividad o procedimiento (ejemplo: el conjunto de cada uno de los expedientes académicos de alumnos de la Universidad formará la serie "Expedientes académicos de Alumnos").
3. Cada unidad administrativa debe mantener su archivo correctamente organizado mediante la formación de expediente y series documentales, de acuerdo a criterios archivísticos para garantizar una gestión rápida y eficaz durante el periodo inicial en el que los expedientes se tramitan y custodian.
4. Esta organización debe basarse exclusivamente en mantener diferenciados los distintos tipos de expedientes en los que se materializan las competencias que tiene asignada la oficina productora.
5. Es aconsejable que en cada Sección/Unidad administrativa haya un responsable de su archivo de gestión que a su vez sea el punto de conexión entre la unidad administrativa y el Archivo Universitario.
6. El primer paso a seguir en la organización del archivo de oficina será identificar y separar los documentos de apoyo informativo de aquellos otros que forman parte del trámite administrativo y que si son considerados documentos de archivo.



Módulo 4

Rendición de Gastos

Tener claridad respecto a cuáles son los gastos que efectivamente puedes ingresar a tu contabilidad y apoyarte en la tecnología para hacerlo de forma más eficiente son acciones clave que debes considerar.

De seguro, cada fin de mes, debes enfrentarte a ese engorroso proceso de rendición de gastos menores, ya sea que lo realices en tu propio negocio o en el área de contabilidad de la empresa en la que trabajas.

Hablamos de esos egresos relacionados a gastos urgentes, imprevistos o que son de menor cuantía, como por ejemplo los traslados en taxi para asistir a reuniones, las compras para un celebración de equipo, o los gastos realizados durante un viaje de negocios. Generalmente son los trabajadores los que necesitan incurrir en estos gastos para desarrollar con éxito sus actividades dentro de la organización.

El problema es que mes a mes puedes llegar a juntar cientos de boletas y formularios, los que debes clasificar e ingresar manualmente a tu sistema de contabilidad.

Para llevar un control más ordenado al momento de realizar esta rendición de gastos menores, te invitamos a tomar nota de estas 4 prácticas:

Entender los gastos menores

En su mayoría, las áreas de contabilidad deben gestionar gastos menores que provienen de:
Fondos por rendir: suma de dinero que se entrega a los trabajadores transitoriamente y que está destinado a gastos específicos que deben ser rendidos posteriormente.

Fondos fijos o caja chica: suma de dinero en efectivo a disposición del pago de gastos, de acuerdo a las normas de cada área o empresa.

Reembolso de gastos al personal: suma de dinero que debe pagarse a un trabajador cuando ha incurrido en gastos ligados a la empresa, pero que ha pagado de su propio bolsillo.

Requisitos para ingresarlos a contabilidad

Estos gastos deben cumplir con los siguientes características para ser declarados tributariamente de acuerdo al SII.

- a. Deben corresponder al periodo.
- b. Debe ser un gasto que se encuentre pagado o adeudado.
- c. Debe ser un gasto necesario para el desarrollo de las actividades o funcionamiento del negocio.
- d. Debe estar respaldado o justificado con la documentación legal correspondiente.



En muchos casos, esa documentación legal corresponderá a boletas de compraventa.

Rendición de boletas como gastos menores

Un tema a considerar es que las boletas no cuentan con el detalle respecto a qué servicio corresponden, a diferencia de las facturas. Por eso, es necesario contar con formularios de rendición de gastos menores para tener registro de esta información que acompañe la boleta, para así clasificar y organizar los datos correctamente y contar con el respaldo de estos gastos sobre todo ante una auditoría o fiscalización por parte del SII.

Apóyate en la tecnología

La rendición de gastos menores por boleta es un proceso completamente necesario en tu contabilidad, pero aceptémoslo: recopilar información todos los meses de forma manual desde los formularios resulta un proceso poco eficiente y con altas probabilidades de incurrir en errores.

Por eso, considera apoyarte en el uso de nuevas herramientas tecnológicas que se han creado – como software de contabilidad o aplicaciones móviles– que te permitirán digitalizar todo este proceso.



Módulo 5

Tareas y Funciones

Objetivos del puesto:

Asistir al director general en sus tareas diarias, particularmente en labores administrativas y organización y seguimiento de agenda laboral.

Funciones Generales

1. Elaboración de oficios y documentos empresariales.
2. Contestar llamadas dirigidas a la dirección general.
3. Organización de reuniones en las oficinas de la empresa.
4. Confirmación de citas y reuniones agendadas con anterioridad.
5. Seguimiento y facturación de gastos emanados del director general.
6. Actualización semanal del archivo de documentos asociados a la dirección general.

Áreas de Relación

1. Dirección de la empresa, de manera diaria y permanente, para conocer y atender las necesidades que surgen al momento.
2. Contabilidad, a través del jefe de área y auxiliares contables, para reportar gastos.

Tareas más comunes:

1- Gestión de agenda

Es responsabilidad de la secretaria mantener al día la agenda de la persona para la cual trabaja. Allí debe reflejar todos sus compromisos laborales y, en ocasiones, personales.

También debe llevar registro de los datos de todas las personas e instituciones con las que debe relacionarse su empleador.

La agenda de una secretaria suele servir como bitácora operativa del ejecutivo para el cual trabaja.

2- Atención al público

La atención al público es de las tareas más fundamentales que debe realizar la secretaria. Debe responder llamadas y registrar el motivo de las mismas, así como todos aquellos datos que le permitan a su empleador hacer un efectivo seguimiento del asunto.

Asimismo, es la persona que recibe a los visitantes en la oficina. Por esto es importante que la secretaria mantenga una imagen acorde con la imagen corporativa del lugar de trabajo.

Su papel allí no es solo saludar y hacerle amable la espera a los visitantes, sino que también da las primeras instrucciones y pautas sobre la cultura organizacional y los procesos internos de la empresa.



3- 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.

4- Manejo de información sensible (interna y externa)

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.

5- Organización de la oficina

La secretaria debe operar y mantener en operación los equipos y el mobiliario de la oficina: teléfonos, fotocopiadoras, impresoras, proyectores, muebles, archivadores, entre otros.

Es quien lleva el 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.

6- Elaboración de 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.

7- Vigilancia administrativa

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.



Módulo 6

Manejo de Proveedores:

Manejo de proveedores y su relación con la gestión del servicio

En la gestión de tu servicio debes identificar a aquellos proveedores que representan un mayor riesgo de afectar tu calidad. Individualizarlos y asegurar la calidad de su servicio es clave para la satisfacción del cliente final.

Estrategias clave para una mejor gestión de proveedores

Elegir los mejores proveedores

Elegir los proveedores adecuados representa una parte importante para alcanzar una mejor gestión de proveedores. La evaluación inicial, debe ser cuidadosa, de forma tal que permita identificar cuál de los oferentes se adapta mejor a los procesos y a la cultura de la organización.

Algunos aspectos a considerar, pueden ser:

1. La capacidad de respuesta y el nivel de atención a clientes.
2. Grado de especialización y experiencia.
3. Historial de cumplimiento, opiniones de clientes satisfechos y casos de éxito.
4. Las certificaciones de calidad, gestión del riesgo y gestión medio ambiental.
5. La evaluación de proveedores puede requerir herramientas informáticas móviles.

Mantener abiertos los canales de comunicación

Mantener canales de comunicación fluidos y ágiles, resulta esencial en una gestión de riesgos productiva. Cuando hablamos de canales de comunicación eficientes, debemos ir un poco más allá del correo electrónico, que como sabemos, resulta poco confiable en determinadas circunstancias

Permitir el acceso de los proveedores, como eslabón principal de la cadena de suministro, al sistema de gestión integrado, permite aplicar acciones correctivas, monitorearlas, inspeccionarlas y beneficiarse de sus resultados. Por supuesto, la seguridad y la integridad del sistema constituyen una preocupación razonable. Existen funcionalidades, desde el punto de vista tecnológico, que permiten asignar permisos limitados, siempre buscando la mejora continua y el beneficio para la organización.

Resolver los incidentes oportunamente

Los problemas con los proveedores, o de los proveedores, en la medida en que suceden fuera de la organización, pueden llegar a pasar desapercibidos, pero fácilmente pueden tener impacto negativo en un futuro próximo.

La atención inmediata de los problemas con los proveedores, es una estrategia de gestión de proveedores clave dentro de la cadena de suministro.

La gestión de proveedores, por definición, implica monitorear y supervisar el cumplimiento de las obligaciones contraídas. Esto permite comparar un proveedor con otro, establecer quiénes ostentan mayores niveles de cumplimiento, y quienes cumplen los requisitos de calidad de acuerdo con el sistema de gestión integrado. Los proveedores también pueden ser auditados.