

Código
MF-AC-001

Versión
01

Fecha
Mayo 2005

Página
90 de 140

AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA
MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:

Secretaria

OBJETIVO GENERAL DEL CARGO:

Encargada del servicio de atención al público, y de la organización de la información del aeropuerto de manera oportuna y eficaz.

Además es un cargo, cuyas funciones implican el ejercicio de actividades administrativas complementarias de las tareas propias de su superior inmediato.

CARGO DEL JEFE INMEDIATO:

Gerente General

DEPARTAMENTO:

Administrativo

Nº DE PERSONAS EN EL CARGO:

1

PERSONAL A SU CARGO:

Ninguno

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

ATENCIÓN AL PÚBLICO

- Atender las llamadas de las personas que solicitan información o tiene alguna inquietud.
- Atender a las personas que necesitan de su servicio, para suministro de información o por otro motivo con relación al aeropuerto.

ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

- Escribir o digitar documentos como cartas, resoluciones, acuerdos memorandos, circulares, informes entre otros.
- Pasar documentos, informes en el computador y enviarlos o archivarlos según sea lo planeado.
- Elaborar los actos y mensajes que en desarrollo de las relaciones oficiales y protocolarias del Aeropuerto, deban publicarse o remitirse.

GERENCIA

- Consignar los compromisos adquiridos por el Gerente y llevar control de estos en la agenda del Gerente, y comunicarle oportunamente el día y la hora de los compromisos adquiridos con antelación.
- Asistir a reuniones, comités y otros eventos organizados en la dependencia y elaborar las actas pertinentes.



**AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA
MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

Código
MF-AC-001

Versión
01

Fecha
Mayo 2005

Página
91 de 140

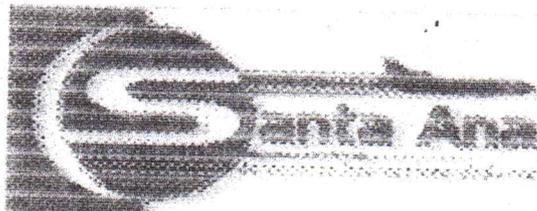
- Programar y preparar la realización de las reuniones de los empleados adscritos directamente al Despacho del Gerente.
- Conservar el archivo de documentos correspondientes al despacho del Gerente.

CORRESPONDENCIA ORIGINADA EN EL AEROPUERTO

- Recibir la correspondencia de las diferentes dependencias, numerarla y entregarla.
- Firmar el formato de registro de documentos como constancia de recibido.
- Verificar que los documentos a enviar estén debidamente firmados y con la correcta presentación establecida en el manual de correspondencia y archivo.
- Clasificar la correspondencia interna como: Resoluciones, Actas y Comunicaciones escritas.
- Radicar las resoluciones, guardar el original en el archivo y envía copia al destinatario correspondiente.
- Radicar las actas y guardar el original.
- Para las comunicaciones escritas separar el original y dos copias y registrar el original en el sistema y entregarla para la distribución con un copia para firma de recibido.
- Recibir copia de documento firmada por él(los) destinatarios, como recibido o aceptado.
- Guardar el documento en la carpeta de correspondencia enviada de cada dependencia.

CORRESPONDENCIA EXTERNA

- Recibir y distribuir la correspondencia que ingresa al Aeropuerto con destino a las diferentes áreas del Aeropuerto.
- Verificar la información del sobre y que los anexos mencionados en este, estén incorporados.
- Si la información corresponde y los anexos están completos ingresar los datos de recibido del documento al archivo de ficha de recibido.
- Clasificar los documentos recibidos, organizándolos de acuerdo al área de destino del Aeropuerto Internacional Santa Ana.
- Entregar el documento para su distribución al destinatario en la dependencia correspondiente.
- Radicar en el libro de entrega en forma consecutiva y cronológicamente facturas, cotizaciones y otros documentos que no requieran el sello de correspondencia Recibida.
- Si la comunicación se recibió a través de correo apartado aéreo o fax, remitir a la subgerencia Administrativa y Financiera o al Gerente la información



Código
MF-AC-001

Versión
01

Fecha
Mayo 2005

Página
92 de 140

**AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA
MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

- correspondiente y los anexos completos verificados previamente.
- Si la información **no** corresponde devolver la comunicación inmediatamente al mensajero.

CUSTODIA DE DOCUMENTOS EN EL ARCHIVO CENTRAL

- Recibir la documentación retirada de los archivos de gestión de cada área que no se necesitan.
- Clasificar la documentación dependiendo del área que las origine y del tipo de información que contengan.
- Organizar la documentación para posteriores consultas.

**SOLICITUDES DE CONSULTA DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN DE
VIGENCIAS PASADAS**

- Recibir la solicitud de los usuarios que necesiten la documentación.
- Buscar la información solicitada.
- Brindar la información clasificada en consultas frecuentes y no tan frecuentes.
- Solicitar firma al usuario en el formato de préstamo de documentos.

OTRAS FUNCIONES

- Conocer las normas de seguridad industrial, salud ocupacional y salud pública para aplicar en las labores que desempeña.
- Programar con antelación y organizar los diferentes actos oficiales, protocolarios, celebraciones, eventos del Aeropuerto y convocar a las reuniones programadas, por vía telefónica, carteleras o personalmente.
- Velar que se cumplan en detalle los diferentes aspectos de la organización de reuniones, juntas y actos de recepción y atención de delegaciones, huéspedes ilustres y otras personalidades que visiten el aeropuerto, en cooperación con las demás entidades del orden municipal.
- Velar por el correcto trámite y conservación de la documentación que le sea encomendada.
- Asistir en representación del Gerente a los actos, eventos y compromisos cuando así se lo indiquen.
- Acatar y cumplir inmediata y completamente las órdenes e instrucciones que le imparta su superior inmediato.
- Dedicar la totalidad del tiempo reglamentario de servicio al desempeño de las funciones asignadas.
- Las demás funciones que le sean asignadas hasta finalizar la jornada laboral.



**AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA
MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

Código
MF-AC-001
Versión
01
Fecha
Mayo 2005
Página
93 de 140

III. REQUISITOS DEL CARGO

1. CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS

EDUCACIÓN FORMAL (Estudios conducentes a título)	Alternativas: Tres semestres Educación Superior, Técnico Archivista (SENA) o cursos en archivo de documentos y manejo de correspondencia.	
EDUCACIÓN NO FORMAL (Cursos o conocimientos específicos)	En Servicio al Cliente.	
	AREA	TIEMPO
EXPERIENCIA	En Archivo.	6 meses
INDUCCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento de instalaciones del terminal aéreo. Sistema de gestión de calidad. 	15 días

2. COMPETENCIAS

HABILIDADES		NIVEL REQUERIDO		
		BAJO	MEDIO	ALTO
PUNTUALIDAD	HORARIO			X
	ENTREGA DE INFORMES	N/A		
COMPañERISMO				X
COLABORACIÓN				X
ADAPTACIÓN A CAMBIOS DEL ENTORNO Y AL INTERIOR DEL AEROPUERTO				X
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS		N/A		
CALIDAD EN EL TRABAJO REALIZADO				X