

**DEFINICIÓN DEL PUESTO:**

Es el responsable de brindar atención y apoyo a Director Ejecutivo para el desarrollo de sus funciones, buscando propiciarle los medios adecuados para el cumplimiento de su agenda de trabajo.

**REQUISITOS DEL PUESTO:**

<b>EDAD:</b>	25 a 40 años.
<b>SEXO:</b>	Indistinto.
<b>ESCOLARIDAD:</b>	Licenciatura concluida.
<b>DOMINIO DE OTRO IDIOMA:</b>	Ingles 75% deseable.
<b>EXPERIENCIA EN ACTIVIDADES AFINES:</b>	5 años.
<b>DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR:</b>	Deseable.

**INFORMACIÓN GENERAL:**

<b>PUESTO A QUIEN LE REPORTA:</b>	Director Ejecutivo.
<b>PUESTOS QUE LE REPORTAN:</b>	Ninguno.
<b>ÁREA OCUPACIONAL:</b>	Asistente de Dirección Ejecutiva.
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Dirección Ejecutiva.
<b>RESPONSABLE DE ACTUALIZACIÓN:</b>	Director Ejecutivo o instrucción del CONSEJO CIT Sinaloa.
<b>FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	Según demanda.
<b>OBJETIVO DEL DOCUMENTO:</b>	Determinar funciones y responsabilidades del Asistente de Dirección.
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	Entrevista e Investigación.
<b>OTRO NOMBRAMIENTO:</b>	Ninguno.
<b>NOMBRE DEL PUESTO EN INGLÉS:</b>	Assistant to the Director.

**CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO:****CONOCIMIENTOS:**

1. Administración secretarial.
2. Relaciones públicas.
3. Redacción de documentos en general.
4. Manejo de herramientas tecnológicas y paquetes computacionales.

**HABILIDADES:**

1. **Planeación, organización, dirección y control de procesos.** Conocer los procesos existentes involucrados con la Dirección Ejecutiva del CIT Sinaloa, identificar cuáles son sus problemas y cuáles no se llevan a cabo. Así mismo participar con propuestas para generar la mejora constante de la Institución en general.
2. **Liderazgo.** Ser un buen ejemplo a seguir y representar una inspiración para sus compañeros, asegurando el arraigo del personal en la Institución y el logro de resultados significativos para la misma. Debe ser un medio para la realización profesional y personal, donde todos se identifiquen y estén motivados para trabajar con calidad.
3. **Relaciones personales.** Convivir con el personal de la Institución, Clientes y Visitas en un ambiente donde la buena comunicación y empatía hacia el personal logre que entendamos lo que nos quieren decir, para que mediante esto se logre el desarrollo del mismo, a través de un lenguaje claro y objetivo al momento de trabajar con él.
4. **Manejo de desarrollo organizacional.** Tener la capacidad de cambiar las creencias, actitudes y costumbres de compañeros, logrando que adapten rápido cambios generados con el fin de aumentar la efectividad y bienestar de los miembros de la Institución.
5. **Transmisión de conocimientos.** Capacidad de brindar y transmitir los conocimientos necesarios, a sus compañeros, clientes y visitas de la Institución para realizar las actividades de una forma más eficiente, clara y objetiva, con la finalidad de lograr que la Institución opere de manera eficiente. Debe brindar un ambiente de aprendizaje y reto constante, donde se contribuya a concebir y profesar una buena calidad de vida.
6. **Análisis de información.** Interpretar de manera correcta y oportuna la información generada en el departamento y la brindada por compañeros y visitas, para verificar e identificar si existe algún error o si la información está siendo interpretada de manera adecuada; de lo contrario establecer una solución y estrategia en conjunto.
7. **Saber escuchar.** Capacidad de atender lo que dicen los clientes, visitas y compañeros, además de comprender lo que en realidad quieren expresar o manifestar; entendiendo que oír no es escuchar y escuchar al otro y no a nosotros mismos es la clave del éxito para identificar con precisión la tarea, el problema o las áreas de oportunidad.
8. **Tener buena memoria.** Tener la facultad de recordar las características, ventajas y beneficios de la oferta Sinaloense; los nombres de clientes, las asignaciones dadas, las políticas de la empresa, así como situaciones y acciones necesarias en una negociación.
9. **Toma de decisiones.** Canalizar de forma estratégica la opción más conveniente para la Institución y aquella que sea la ideal para las situaciones que se le presenten.
10. **Solución de problemas.** Resolver de forma objetiva y estratégica las diversas situaciones y problemas que se le presenten; buscando solución inmediata, aquí y ahora, con los recursos disponibles, sin esperar a un futuro en el que se tendrán más elementos que no sabemos si llegarán. Debe vivir y transmitir como filosofía que la detección del problema debe servir para actuar, no para explicar. Así mismo, conocer y transmitir que los problemas tienen partes que pueden resolverse más fácil, hay que desgajarlos y enfrentarlos desde la causa, no en sus consecuencias.

11. **Capacidad de negociación.** Debe tener la habilidad de detectar las ventajas y desventajas de cualquier situación y saber negociar con sus compañeros, clientes y proveedores para lograr el mayor beneficio y aprovechamiento para ambas partes. Debe tener facilidad para concretar negociaciones exitosas en términos ganar/ganar, así como dar el seguimiento oportuno una vez concretadas las negociaciones.
12. **Encontrar clientes.** Facilidad para ampliar la cartera de clientes, generar y cultivar relaciones con los mismos, determinando sus necesidades y deseos, así como retroalimentar a la Institución de lo que sucede en el mercado.
13. **Tener tacto.** Tener la destreza para decir o hacer algo que es necesario sin ofender a la otra parte, pero al mismo tiempo, sin dejar que ellos saquen ventaja de la situación.
14. **Sensibilidad política.** Implica tener un pensamiento comprensivo y acabado equilibrio emocional para interpretar y traducir las diferentes situaciones que se le presenten dentro de la Institución a un lenguaje político, a través del cual genere una solución satisfactoria y oportuna, generando relaciones constructivas con las dependencias gubernamentales y/o personalidades involucradas en la solución de dichas situaciones.
15. **Tener empatía.** Implica tener la facilidad de sentir una situación o sentimiento de la otra parte, sean clientes o compañeros de trabajo, como si fuera propia. Es decir, “ponerse en el lugar de otros”. Debe mantener este sentido de empatía hacia el productor Sinaloense.
16. **Eficiencia.** Trabajar en como si, evitando el por qué no, cumpliendo así el principio de efectividad, trabajando en la reducción de costos para optimizar resultados, cada acción y decisión debe hacerse buscando optimizar los recursos con que cuenta.
17. **Atención al cliente.** Tener siempre disposición para atender las dudas, quejas e inquietudes del cliente ante cualquier situación, proporcionando siempre las mejores opciones y soluciones para este.
18. **Trabajo en equipo.** Capacidad para formar una organización íntegra, honesta y congruente enfocada hacia un objetivo común, trabajando en conjunto con el equipo CIT Sinaloa, asumiendo cada quien sus responsabilidades, fomentando la libertad de expresión y toma de decisiones, entendiendo las fallas eventuales como una oportunidad para aprender; debe buscar trabajar en paralelo, no lineal, actuando en varios frentes simultáneos y sincronizados con el fin de cumplir los objetivos planteados.
19. **Trabajar bajo metas y objetivos.** Capacidad para programar las acciones a realizar en base al cumplimiento de metas y de generar siempre el cumplimiento de los objetivos planteados tanto para sí mismo como para su equipo de trabajo dentro del CIT Sinaloa. Debe idear estrategias que le ayuden a cumplir esas metas.

#### **ACTITUDES:**

1. **Compromiso.** Sentir y demostrar que se tiene una urgente necesidad de lograr los objetivos propuestos dentro del CIT Sinaloa, de generar y cultivar buenas relaciones con compañeros, de cooperar en el mantenimiento y mejoramiento de la productividad de la Institución. Debe valorar y transmitir a sus compañeros el cumplimiento recíproco de compromisos hacia el personal, clientes, proveedores y comunidad en general.
2. **Determinación.** Contar con el valor y la audacia necesaria para lograr los objetivos propuestos, además de mantenerse firme para cumplir con los compromisos contraídos con la Institución, los clientes y con él mismo.
3. **Confianza.** Mantener en todo momento una actitud racional y objetiva, analizando datos y valorando opciones, sin dejarse llevar por una confianza extrema que le perjudique a sus intereses. Siempre pida aclaraciones respecto a lo que le genere confusión, pero nunca se deje llevar por un análisis excesivamente meticuloso que pueda alargar innecesariamente la implantación de las mejoras.
4. **Entusiasmo.** Manifestar fervor o pasión en las actividades que se realizan o en todo aquello que se hace para mejorar la imagen del CIT Sinaloa.
5. **Paciencia.** Mantener la calma o demostrar tolerancia aún en las situaciones más difíciles.

6. **Perseverancia.** Es la capacidad de tener carácter, valor y audacia aún en medio de la oposición o los desaires que puedan presentarse con compañeros, clientes o proveedores; persistiendo hasta el final para lograr los objetivos propuestos.
7. **Comunicación eficaz.** Ser dinámico y transmitir claramente en pocas palabras y en una forma sencilla las metas, objetivos, planes de trabajo, instrucciones e ideas a sus compañeros en la Institución CIT Sinaloa.
8. **Proactividad.** Participar de una manera activa, analizando y generando propuestas de mejora que permitan cumplir y superar las metas fijadas.
9. **Optimismo.** Mostrar siempre una actitud favorable ante los problemas que se presenten, ya que esta actitud debe transmitírsela al personal de la Institución.
10. **Capacidad de análisis.** Saber manejar y analizar detalladamente la información que se genera en la Institución, así como el entorno de la empresa.
11. **Actitud de servicio.** Mostrar siempre buena actitud, espíritu de servicio, amabilidad, y adecuada atención y sobre todo encontrar y proponer la solución más indicada a los problemas que se presenten, de tal manera que se logren los objetivos.
12. **Responsabilidad.** Cumplir con los compromisos, obligaciones y funciones de su puesto en tiempo y forma, así como responder por sus acciones y las del departamento en general.
13. **Sencillez y control.** Trabajar de forma sencilla, logrando metas con una medición continua y el control de procesos y variables que influyan en la organización.
14. **Iniciativa.** Hacer no solo lo que le corresponde, sino ir más allá, buscando como brindar la mejor atención al cliente y compañeros, proponiéndose nuevos retos, comunicando sus ideas e implementando mejoras.
15. **Mente con apertura al cambio.** Adoptar y adaptarse al cambio de una forma inmediata, entender los beneficios que tendrá para la Institución CIT Sinaloa y transmitírselos rápida y claramente a sus compañeros.
16. **Creatividad.** Facilidad para aplicar el principio de la innovación, que se desglosa en conocerlo, vivirlo y luego cambiarlo, logrando así una creatividad e innovación realmente efectivas. Debe tener vanguardia en la obtención, adaptación, desarrollo y uso de tecnología aplicada, así como sensibilidad y pro actividad ante las tendencias del entorno, dispuesto a cambiar paradigmas con un propósito definido.
17. **Calidad en el servicio.** Prevenir es mejor que corregir, mentalidad de soluciones y cero defectos desde la primera vez. Manteniendo el énfasis de la calidad de los procesos y servicios diseñándolos para que funcionen bien desde el principio. Debe brindar respuesta ágil y eficaz al mercado, ofreciendo servicio de excelencia, buscando ser el mejor en el área de negocio, con competitividad a nivel mundial.
18. **Enfoque al cliente.** La tarea termina con la aceptación del cliente, a entera satisfacción de sus requerimientos y necesidades. Entender las necesidades del cliente.
19. **Seguridad.** Generar confianza entre compañeros y comunicar claramente las necesidades y expectativas que tiene dentro del CIT Sinaloa, para evitar incertidumbre y desconfianza.
20. **Tenacidad.** Ser enérgico y lograr transmitir pasión e interés al momento de estar con los compañeros, no detenerse si surge algún problema, sino buscar la solución inmediata.
21. **Objetividad.** Ser imparcial en el análisis, actuar con desinterés particular y siendo justo en las apreciaciones sin dejarse llevar por influencias subjetivas. Crear opiniones y decisiones en evidencias y hechos objetivos.
22. **Fiabilidad.** Transmitir seguridad de que se respetarán los compromisos acordados. Debe ser ético, honrado, responsable y sincero. Estas cualidades crean un entorno de aprobación y generan confianza en su palabra.
23. **Afinidad.** Tener facilidad de intercambiar información con las otras Direcciones del CIT Sinaloa, brindar y recibir apoyo sin generar sentimientos de desconfianza.
24. **Lealtad.** Mantener siempre la confianza de la Dirección Ejecutiva y el compromiso con la Institución CIT en general, guardando discreción respecto a la información que se genere y maneje en la misma y en temas vistos en reuniones personalizadas con el Director Ejecutivo u otras direcciones.

## FILOSOFÍA OPERATIVA

1. **Escuchar, no oír.** Ten presente que escuchar es la clave del éxito.
2. **Empatía.** Debes ponerte en todo momento en el lugar del cliente.
3. **Acción inmediata.** Ante los problemas que se te presenten, busca solución inmediata, aquí y ahora, con los recursos disponibles.
4. **Desgajar los problemas en sus partes.** Recuerda que los problemas no son un monolito, tienen partes que pueden resolverse más fácil, desgájalos y ve su causa raíz.
5. **Trabajar en paralelo, no lineal.** Busca actuar en varios frentes simultáneos y sincronizados.
6. **Prevenir es mejor que corregir.** Forja y mantén una mentalidad de soluciones y cero defectos desde la primera.
7. **Trabajar en el cómo sí, rápido.** Evita el cómo no, así trabajarás con efectividad.
8. **Logra la calidad en el servicio.** Mantén ese principio ante todo.
9. **La tarea termina con la aceptación del cliente.** Cubre a entera satisfacción sus requerimientos y necesidades.
10. **Tu cliente es de por vida.** Recuerda que la relación, el contacto y el seguimiento son constantes y permanentes.

## HERRAMIENTAS DE TRABAJO:

### A. PERSONALES

1. Computadora.
2. Smartphone
3. Teléfono fijo.
4. Herramienta de oficina: Fax, Scanner, Cortadora, Enmicadora y Engargoladora.

### B. COMPARTIDAS

1. Internet.

## OBJETIVOS DEL PUESTO:

A continuación se describen los objetivos del puesto Asistente de Dirección y el valor de cada uno de ellos para la evaluación del mismo:

No.	Objetivo	Valor %
1	Realizar las actividades de apoyo requeridas por la Dirección Ejecutiva, que le permitan el cumplimiento de sus funciones de forma organizada así como de su agenda de trabajo de manera eficiente.	100

## **FUNCIONES DEL PUESTO:**

A continuación se muestran las funciones que desarrolla el puesto Asistente de Dirección, las cuales serán necesarias para lograr cada uno de los objetivos antes descritos:

<b>No.</b>	<b>Qué</b>	<b>Para qué</b>	<b>Cómo</b>
1.1	Actualizar y dar seguimiento al cumplimiento de la agenda de Director Ejecutivo.	Apoyar en la organización del tiempo y cumplimiento de las funciones prioritarias de Director Ejecutivo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conociendo las reuniones, eventos y viajes que tiene programado Director Ejecutivo.</li> <li>- Auxiliándole para anexar citas de trabajo, visitas, eventos o viajes que programe Director Ejecutivo.</li> <li>- Haciendo las modificaciones y cancelaciones solicitadas.</li> <li>- Apoyando a Director Ejecutivo en la organización y planeación del tiempo para cumplir con lo programado.</li> <li>- Comentándole diariamente las actividades programadas.</li> <li>- Verificar la disponibilidad inmediata del automóvil de la Institución así como su correcto funcionamiento para los traslados del Director Ejecutivo.</li> <li>- Haciendo énfasis en aquellas actividades de carácter urgente.</li> </ul>
1.2	Proporcionar el apoyo de logística de comunicaciones y de reportes.	Permitir al Director Ejecutivo enfocarse en el cumplimiento de sus funciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibiendo las llamadas telefónicas que entran a la Institución.</li> <li>- Gestionando las reservaciones, traslados y cualquier otra necesidad del Director Ejecutivo.</li> <li>- Administrando el correo electrónico del Director General, informándole las prioridades e información importante recibida.</li> <li>- Atendiendo a visitas del Director Ejecutivo en oficinas de CIT Sinaloa.</li> </ul>
1.3	Supervisar el stock de papelería.	Garantizar la existencia de insumos de oficina necesarios para el desarrollo de las funciones de las diferentes Direcciones de la Institución CIT Sinaloa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisando la existencia de papelería, limpieza y de alacena, elaborando una lista de material faltante.</li> <li>- Solicitando los faltantes al Director de Administración.</li> <li>- Dando seguimiento a la recepción de los materiales solicitados y proporcionándolos a los usuarios correspondientes.</li> </ul>
1.4	Cumplir con actividades extraordinarias que le sean solicitadas.	Dar el apoyo necesario para el cumplimiento de las metas de la Institución CIT Sinaloa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibiendo solicitud de apoyo por parte de la Dirección Ejecutiva y de la demás Direcciones.</li> <li>- Participando en la acción requerida.</li> <li>- Realizando reportes especiales que le solicite Director Ejecutivo.</li> </ul>

**CONTACTOS INTERNOS:**

No.	Contacto	Tipo de Contacto	Frecuencia
1	Director Ejecutivo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración, actualización y seguimiento de agendas de trabajo.</li> <li>- Elaboración de reportes solicitados.</li> <li>- Recibir retroalimentación y solicitar apoyo para la realización de funciones.</li> <li>- Reuniones extraordinarias.</li> <li>- Seguimiento de proyectos.</li> </ul>	Diario.  Según demande. Según demande.  Según demande. Según demande.
2	Directores del CIT Sinaloa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo en el cumplimiento de sus agendas.</li> <li>- Traslado de llamadas e informar recados.</li> <li>- Apoyo en la redacción de documentos.</li> </ul>	Según demande.  Según demande.  Según demande.
3	Personal en General del CIT Sinaloa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brindar apoyo en la realización de funciones.</li> <li>- Traslado de llamadas e informar recados.</li> </ul>	Según demande.  Según demande.

**CONTACTOS EXTERNOS:**

No.	Contacto	Tipo de Contacto	Frecuencia
1	Secretaría de Desarrollo Económico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud y comprobación de apoyos.</li> <li>- Coordinación para hacer reservaciones.</li> <li>- Solicitud de materiales.</li> </ul>	Según demande.
2	Bancos.	- Trámites solicitados.	Según demande.
3	Servicios de paquetería.	- Envío y recepción de paquetes.	Según demande.
4	Restaurantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar reservaciones.</li> <li>- Solicitar servicios de comida.</li> </ul>	Según demande.
5	Oficinas del edificio.	- Solicitar mantenimientos para las instalaciones.	Según demande.
6	Agencias de Viaje y Aerolíneas.	- Realizar reservaciones de viajes solicitadas por Director Ejecutivo u otra Dirección.	Según demande.

**TOMA DE DECISIONES:**

No.	Decisión Típica	Frecuencia
1	Realizar solicitudes de mantenimiento y proveeduría de herramienta informando previamente a Director de Administración.	Según demande.

 <b>CIT SINALOA</b> CENTER for INVESTMENT & TRADE	<b>CIT SINALOA</b> <b>MANUAL ORGANIZACIONAL</b> <b>ASISTENTE DE DIRECCIÓN</b>	DP-DIRAS-015
		Página 8 de 8

#### **IMPORTANCIA DEL PUESTO:**

El puesto de Asistente de Director Ejecutivo tiene un grado de responsabilidad alto; ya que es quien brinda la seguridad y tranquilidad a Director Ejecutivo de que sus agendas de trabajo se cumplirán. Asimismo, es quien le facilita los medios para el desarrollo de sus funciones.