MANUAL DE PUESTOS

Dependencia:	Según dependencia que corresponda	**Área:**	Según dependencia que corresponda
Código del Puesto:	1025	**Categoría:**	7
Nombre del Puesto:	Asistente de Servicios Administrativos	**Reporta a:**	Según corresponda
Objetivo del Puesto:	Ejecutar labores asistenciales y de apoyo de carácter administrativo relacionadas con la recepción de documentos, así como brindar atención personal y telefónica a los clientes, con el fin de colaborar con la gestión del área.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1.	Brindar atención personal y telefónica a los clientes, con el fin de guiar y canalizar sus consultas.
			2.	Recibir y entregar la correspondencia interna y externa del área en que se encuentra.
			3.	Preparar la documentación correspondiente para su envío o traslado a lo interno del área en que se ubica.
			4.	Tramitar los vales para la compra de productos y artículos.
			5.	Brindar soporte en labores que se realizan en el área cuando el Jefe lo solicite.
			6.	Ejecutar otras tareas propias del puesto.
				FUNCIONES ESPECIFICAS RELACIONADAS CON RIESGO
			7.	Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			8.	Ejecutar las acciones delegadas para el logro de los objetivos y metas institucionales, relacionadas directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda, alineados a la Metodología Institucional de Administración de Riesgos y las políticas internas del Conglomerado.
			9.	Atender las tareas para el cumplimiento de los resultados de la gestión de riesgos, aportando las evidencias que justifiquen la eficiencia y eficacia de la operativa institucional.
			10.	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			11.	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			12.	Le puede corresponder participar activamente en las diferentes reuniones en las que se dé a conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes a la dependencia donde se encuentre asignado.
			13.	En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo a su superior inmediato, para el trámite respectivo ante la Dirección Corporativa de Riesgo.

NATURALEZA

El ocupante del puesto le corresponde ejecutar labores de carácter administrativo y asistencial en el área en que se ubique, relacionadas con la recepción de documentos y atención de clientes.
La naturaleza del puesto hace que por las funciones asistenciales debe hacer uso de información restringida, debe de seguir las instrucciones, normas y procedimientos establecidos.
La conclusión de los trabajos asignados es evaluada por la Jefatura en relación a los resultados obtenidos, los errores cometidos son detectables y corregidos durante el proceso, de ocurrir alguno puede causar pérdidas económicas, de clientes y de imagen de la Institución.

CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Bachillerato en Educación Diversificada.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Un año en actividades propias a las descritas.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimientos en Computación.
	2. Curso de Relaciones Humanas.
	3. Curso de Servicio al Cliente.
	4. Curso sobre técnicas de Archivo.
	5. Conocimiento de las normas, políticas, reglamentos y procedimientos que regulan la actividad.

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares o por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CÓDIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES

CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS

COMPETENCIAS REQUERIDAS

PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: OPERATIVO DE SOPORTE			
CODIGO	**Cardinales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CODIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CODIGO	**Del Negocio:**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CODIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CODIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				

Observaciones:	**Este perfil se crea mediante acuerdo de la Junta Directiva Nacional JDN-4881 celebrada en 14 de julio de 2011 donde se aprueba el Estudio de Mercado para ajustar la escala salarial a partir del 01 de abril de 2011. Este perfil fusiona el puesto de Recepcionista y Asistente en Servicios y Operaciones Administrativas.** **Se agregan las funciones Relacionadas con Riesgo, según autorización brindada por la Gerencia General Corporativa mediante HT-493-GGC-2019, de fecha 14 de octubre de 2019.** **Este perfil se traslada del Manual de Puesto de formato Word a la versión actualizada, el día 19 de agosto del 2021, con el objetivo de contener todos los perfiles de puestos en el mismo formato.**