MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Secretaría de Junta Directiva Nacional	**Área**	Unidad Apoyo Administrativo
Código del Cargo:	1001.01	**Código del Puesto:**	1001
Categoría	6	**Nombre del Puesto:**	Asistente en Servicios y Operaciones Administrativas
Nombre del Cargo:	Recepcionista	**Reporta a:**	Jefe Unidad Apoyo Administrativo
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores asistenciales de carácter administrativo relacionadas con la atención de la recepción de la Junta Directiva Nacional, con el fin de brindar información al cliente de manera oportuna. Así mismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y brindar apoyo en lo que solicite, en concordancia con la normativa y valores institucionales.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1. Atender la central telefónica de la Junta Directiva Nacional, en el control de llamadas entrantes y salientes para la atención de los clientes internos y externos con el fin de canalizar sus consultas.
			2. Recibir, revisar, registrar, clasificar y distribuir la correspondencia y documentos que ingresan a la Junta Directiva Nacional.
			3. Tramitar la documentación que se genera en la Junta Directiva Nacional, con el fin de canalizar su envío.
			4. Atender a los clientes internos y externos, resolver sus consultas y orientarlos en sus gestiones.
			5. Brindar apoyo a la gestión de archivo de la Junta Directiva Nacional.
			6. Ejecutar otras actividades asignadas por la Jefatura relacionada con el ámbito de sus competencias.
			7. Elaborar vales de caja chica, comprobantes de alimentación, solicitudes de gastos de representación, adelantos y liquidación de gastos de viaje al interior y exterior, órdenes de pago, solicitudes de compra, así como, recolectar cotizaciones de algún servicio o compra de artículos requeridos, en el sistema de presupuesto.
			8. Atender los incisos asignados a la Secretaría General en el sistema de acuerdos.
			9. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			10. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para la Unidad.
			11. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			12. Ejecutar otras funciones propias de la Unidad.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			13. Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			14. 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.
			15. 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.
			16. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			17. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			18. 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
			19. 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.

CODIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Bachillerato en Educación Media(Secundaria Completa). Preferiblemente estudios a nivel de técnico medio en Secretariado.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Un año de experiencia en labores operativas relacionadas con la atención al público.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en Atención y Servicio al Cliente.
	2. Conocimiento de herramientas de Microsoft Office.

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

CODIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1. Conocimiento sobre etiqueta y protocolo.
	2. Conocimiento en el Idioma Inglés.
	3. Conocimiento en la normativa contenida en el Manual de Políticas Institucionales.

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook.
	Sistema Presupuesto
	Sistemas de Acuerdos

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:	**Se crea el puesto mediante acuerdo JDN-4757-Acd-501-Art-9, celebrada el 20 de mayo de 2010, donde se aprueba la nueva estructura de la Secretaria JDN.** **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.** **Se aprueba el ajuste del Perfil de cargo, por parte de la Gerencia General Corporativa mediante el oficio GGC-1487-2020, del 9 de setiembre del 2020. Referencia DIRCH-1188-2020**				