MANUAL DE PUESTOS

Dependencia:	Según dependencia que corresponda	**Área:**	Según dependencia que corresponda
Código del Puesto:	5026	**Categoría:**	7
Nombre del Puesto:	Recepción y Guía de Servicios	**Reporta a:**	Según corresponda
Objetivo del Puesto:	Ejecutar labores asistenciales relacionadas con la atención de la recepción del Centro de Negocios, así como realizar labores en las cuales debe guiar y asistir personal y telefónicamente a los clientes, con el fin de brindar información sobre los diferentes productos y servicios que se ofrecen.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1.	Guiar y orientar a los clientes y público en los diferentes productos y servicios que brinda el Centro de Negocios, con el propósito de facilitar la prestación de éstos.
			2.	Atender la central telefónica del Centro de Negocios, con el fin de brindar información a los clientes sobre diferentes productos y servicios financieros.
			3.	Brindar información veraz al cliente sobre los servicios bancarios: pagos de préstamos, pagos o adelantos VISA, apertura de cuentas y tarjetas de ahorro, retiros, depósitos y transacciones entre otros.
			4.	Recibir y entregar la correspondencia interna del Centro de Negocios.
			5.	Preparar la documentación correspondiente para su envío.
			6.	Capacitar a los clientes sobre el uso de la Página Web y coordinar con la Jefatura la atención de personas con alguna discapacidad.
			7.	Brindar soporte a la Plataforma de Servicios en labores administrativas, cuando el Coordinador lo solicite.
			8.	Tramitar los vales para la compra de productos, artículos y suministros de la recepción.
			9.	Ejecutar otras tareas propias del puesto.
				FUNCIONES ESPECIFICAS RELACIONADAS CON RIESGO
			10.	Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			11.	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.
			12.	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.
			13.	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			14.	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			15.	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.
			16.	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

Ejecutar labores asistenciales relacionadas con la atención de la recepción del Centro de Negocios, así como guiar y asistir personal y telefónicamente a los clientes, con el fin de brindar información al cliente sobre los diferentes productos y servicios que se ofrecen.

La naturaleza del puesto hace que por las funciones asistenciales debe hacer uso de información restringida, además de captar y colocar los servicios y productos que ofrece el Banco, brindando así un excelente servicio al cliente interno y externo, 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

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS

COMPETENCIAS REQUERIDAS

PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: ASESOR DE SERVICIOS FINANCIEROS			
CÓDIGO	**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				
CÓDIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CÓDIGO	**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				
CÓDIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CÓDIGO	**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 los puestos de Guía y Asistente en Servicios y Operaciones Bancarias.

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.