

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración 08/2024
	Gestión del Talento Humano	GG - RH- 002
	Manual Descriptivo de Puestos	1 de 6

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		Datos generales que identifican la posición en la estructura organizacional.	
NOMBRE DEL PUESTO	ASISTENTE ADMINISTRATIVA		
GERENCIA A LA QUE PERTENECE:	SubGerencia General	UNIDAD O DEPARTAMENTO:	Administrativo
REPORTA A:	Generalista de Recursos Humanos	SUPERVISA A:	No Aplica
UBICACIÓN DEL PUESTO:	☒ Presencial ☐ Teletrabajo ☐ Híbrido	Nivel de Autonomía	☐ Alto ☒ Medio ☐ Bajo
ALCANCE POR TERRITORIO	☐ Local ☒ Regional	Nivel sobre Toma de decisiones	☐ Alto ☒ Medio ☐ Bajo
PROPÓSITO DEL PUESTO:	Garantizar un servicio excepcional para cada cliente interno y externo, de manera que se sienta valorado y satisfecho durante su interacción con la empresa y generando una experiencia de servicio única como punto de contacto para canalizar y atender sus consultas y necesidades.		
CONTRIBUCIÓN ESTRATÉGICA	Es el punto de contacto inicial que impacta en la imagen comercial y reputacional de la empresa a través de su interacción, agilidad y apoyo con los clientes internos y externos.		

PERFFIL DEL PUESTO		Formación académica, habilidades y competencias requeridas para ejercer el puesto:	
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS	- Bachiller de secundaria - Manejo básico del paquete Office.		
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS PARA LA POSICIÓN La definición de cada competencia se encuentra en el diccionario de competencias de la organización.	COMPETENCIA	NIVEL REQUERIDO	
	- Orientación al servicio - Atención al detalle. - Organización y gestión del trabajo - Resolución oportuna - Habilidades de comunicación	Nivel Alto Nivel Alto Nivel Alto Nivel Alto Nivel Alto	

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración 08/2024
	Gestión del Talento Humano	GG - RH- 002
	Manual Descriptivo de Puestos	2 de 6

EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA	• 1 año mínimo de experiencia en posiciones similares de asistente administrativa • 1 año mínimo de experiencia en servicio • Conocimiento en seguros (deseable)
RESPONSABILIDADES	Describe las responsabilidades generales de la posición:
Garantizar una atención y apoyo personalizado a la organización a través de sus funciones de apoyo administrativo según se requiera con el fin de canalizar adecuadamente la experiencia de servicio para los clientes.	
Es responsable de atender los canales de servicio al cliente (por ejemplo el Boot y central telefónica) y de canalizar adecuadamente las llamadas y necesidades de los clientes al resto de la organización.	
Es responsable de asistir y brindar el apoyo administrativo necesario a las gerencias de la organización.	
Garantiza el orden en el procesamiento de la información recibida del departamento de Banca Seguros para efectos de facilitar la identificación de los expedientes y documentos de los clientes según se indica en el procedimiento correspondiente.	
Es responsable de ejecutar correctamente los procesos de apoyo y verificación de la información de los clientes que la Unidad de Cumplimiento le solicite para la identificación de alertas tempranas.	
Es responsable de la compra, entrega y control de suministros de oficina y limpieza de manera mensual.	
Es responsable de emitir los reportes de asistencia del personal a partir de las marcas de ingreso, brindar apoyo administrativo a los procesos de gestión de recursos humanos que se le asignen.	
Es responsable de coordinar el envío y recepción de mensajería interna y generar los controles necesarios para el seguimiento respectivo.	
Es responsable de coordinar y ejecutar la compra de artículos para las actividades de reconocimiento que defina la empresa (ej: tarjetas de regalo).	
Es responsable de brindar apoyo operativo en la compra y generación de documentación especial (ejemplo: personerías) a través de las páginas oficiales existentes para tal efecto.	
Es responsable de la entrega y recepción de equipo electrónico al personal de nuevo ingreso, así como del personal que sale de la organización. Además, es responsable de mantener actualizado el inventario de los equipos entregados y recibidos, así como de entregarlos al área de Tecnología para su almacenamiento.	
Es responsable de apoyar y dar soporte al área de recursos humanos en los procesos de bienvenida e ingreso a personal nuevo, así como de gestionar los procesos necesarios durante los procesos de salida de personal.	
Brindar asistencia administrativa a los colaboradores en la gestión de solicitar transportes, cotizaciones, pagos, contrataciones, siempre y cuando estén relacionados con la función que realizan en la empresa.	

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración 08/2024
	Gestión del Talento Humano	GG - RH- 002
	Manual Descriptivo de Puestos	3 de 6

Es responsable de cumplir con los tiempos de respuesta en cada paso del proceso según los acuerdos establecidos en los procedimientos correspondientes.

Brindar asistencia a la oficialía de cumplimiento en los procesos que sean requeridos.

Es responsable de asistir y participar activamente en las rutinas de liderazgo que el líder establezca para orientar, dirigir y alinear las expectativas sobre su desempeño y crecimiento profesional.

Es responsable de solicitar proactivamente las acciones necesarias para mantenerse capacitado y actualizado en todos los temas que se requieran para la adecuada ejecución de las funciones.

Es responsable de establecer los controles necesarios para el seguimiento de sus objetivos y emitir reportes periódicos sobre su desempeño.

Apoyar a los demás miembros del equipo y ejecutar los procesos operativos cuando el volumen de trabajo así lo requiera con el fin de lograr los objetivos de área.

Es responsable de comunicar y proponer aquellas mejoras a los procesos que identifique para lograr una adecuada eficiencia operativa y mitigar riesgos.

Participar en todas las aquellas iniciativas, proyectos y actividades, en las cuales sus habilidades, conocimientos y competencias sean requeridas para el logro de los objetivos comunes, sin que esto signifique necesariamente alguna compensación adicional de parte de la organización.

INDICADORES DE DESEMPEÑO

La posición será evaluada al menos por los siguientes criterios.

La métrica de evaluación se definirá anualmente a partir de la estrategia organizacional.

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Exactitud en la información procesada, esto implica cantidad de reprocesos. | <ul style="list-style-type: none"> Indicadores de clima laboral definidos por la organización |
| <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de tiempos de respuesta y seguimiento a las tareas asignadas. | <ul style="list-style-type: none"> Indicadores de Satisfacción en servicio al cliente |
| <ul style="list-style-type: none"> Seguimiento y control de los procesos a su cargo. | <ul style="list-style-type: none"> |

ALCANCE Y DIMENSIONES DE LA POSICIÓN

Define las responsabilidades por cuadrante estratégico, los desafíos de la posición y el impacto por relaciones:

DESAFÍOS DE LA POSICIÓN

La posición está expuesta a los siguientes desafíos durante su ejecución:

- Volumen de llamadas o consultas a través de los diferentes canales de atención al cliente.
- Gestión de prioridades
- Procesos manuales que impactan los tiempos de respuesta

RESPONSABILIDAD FINANCIERA

- Responsable de garantizar la calidad de los datos que ante un error podría generar o provocar errores financieros en los

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración 08/2024
	Gestión del Talento Humano	GG - RH- 002
	Manual Descriptivo de Puestos	4 de 6

	productos de los clientes. Además, es responsable de la adecuada administración y control de los recursos a su cargo.		
RESPONSABILIDAD OPERATIVA	Responsable de garantizar el 100% de efectividad en los procesos de documentación a su cargo.		
RESPONSABILIDAD POR EL SERVICIO	Responsable de garantizar altos niveles de experiencia en el servicio para clientes externos e internos, a través de la adecuada gestión de las consultas y requerimientos de sus clientes.		
RESPONSABILIDAD POR CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	La posición es responsable por la confidencialidad de la información de la empresa, las personas, los clientes y las personas externas a la organización.		
RESPONSABILIDAD POR RELACIONES	Tipo de relación	Se relaciona con:	Nivel de Impacto:
	Relaciones internas	Toda la organización	Alto
	Relación externa	Toda persona o empresa que se comunique con la empresa.	Alto
COMPETENCIAS GENERALES REQUERIDAS		Describe las conductas que todo colaborador de Confía debe modelar y practicar como parte de la cultura organizacional esperada:	
ORIENTACIÓN AL SERVICIO	Todo colaborador en Confía se asegurará de generar una experiencia de servicio del más alto nivel para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios internos y externos de manera efectiva y proactiva. Implica tener una actitud positiva hacia el servicio al cliente, entender y anticipar sus necesidades, comunicarse de manera clara y efectiva, resolver problemas de manera rápida y eficiente, brindar un seguimiento oportuno y mantener un enfoque en la satisfacción del cliente en todas las interacciones.		
COMUNICACIÓN EFECTIVA	Es responsabilidad de todo colaborador de Confía asegurarse de expresar sus ideas, posiciones y pensamientos de manera asertiva, clara, precisa y comprensible; adaptándose al público o audiencia específica, ya sean colegas, superiores, clientes o partes relacionadas externas. Además, esta competencia incluye escuchar activamente, entender las necesidades y preocupaciones de los demás, y responder de manera adecuada basado en el respeto, la empatía y la más alta seguridad psicológica; facilitando la colaboración, el entendimiento mutuo y la resolución efectiva de problemas.		

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración 08/2024
	Gestión del Talento Humano	GG - RH- 002
	Manual Descriptivo de Puestos	5 de 6

TRABAJO EN EQUIPO	Cada colaborador de Confía se asegurará de colaborar y aportar proactivamente con otros miembros de la empresa en la búsqueda de objetivos comunes. Esta competencia implica saber cómo trabajar en armonía con personas de diferentes personalidades y estilos de trabajo, así como resolver conflictos de manera constructiva cuando surjan, con el fin de fomentar un ambiente de colaboración y productividad en el lugar de trabajo, donde los individuos pueden aprovechar las fortalezas de cada miembro del equipo para alcanzar resultados exitosos.
RESILIENCIA	Cada persona en Confía deberá demostrar su capacidad para adaptarse y recuperarse de situaciones adversas, estrés o cambios en el entorno laboral de manera efectiva. Esto implica mantener una actitud positiva y proactiva frente a los desafíos, enfrentar la presión y la incertidumbre con calma, y encontrar soluciones creativas y constructivas para superar obstáculos. Esta competencia implica la capacidad de mantener un buen desempeño y mantener el enfoque en los objetivos a pesar de las dificultades, aprender de las experiencias negativas y utilizarlas como oportunidades de crecimiento personal y profesional.
EMPODERAMIENTO (accountability)	Se requiere de cada colaborador de Confía que demuestre la capacidad de asumir la responsabilidad de las acciones, decisiones y resultados obtenidos durante su desempeño, esto implica aceptar las consecuencias de las propias acciones, ya sean positivas o negativas, y tomar medidas para corregir errores o mejorar el desempeño en caso necesario. Ser accountable implica ser transparente en las comunicaciones, cumplir con los compromisos adquiridos, y trabajar para alcanzar los objetivos establecidos, incluso en situaciones difíciles o desafiantes.

	Confía Corredora de Seguros	Fecha Elaboración 08/2024
	Gestión del Talento Humano	GG - RH- 002
	Manual Descriptivo de Puestos	6 de 6

OBLIGACIONES CONDUCTUALES:	Describe las obligaciones que rigen la relación laboral con la posición aplicables a la posición:
----------------------------	---

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	Es obligación de la persona en esta posición leer, comprender, firmar y cumplir con el Acuerdo de confidencialidad que establece los lineamientos sobre el manejo de la información que debe mantener con la empresa, los clientes y otras partes relacionadas.
ÉTICA Y CONDUCTA	Es obligación de la persona en esta posición leer, comprender, firmar y cumplir lo establecido en el Código de Ética y Conducta de Confía Corredora de Seguros, con el fin de asegurarse que comprende los lineamientos que deberá aplicar para promover un ambiente de trabajo y de las relaciones basado en la ética y la armonía.
LINEAMIENTOS SOBRE LA RELACIÓN LABORAL	Es obligación de la persona en esta posición leer, comprender, firmar y cumplir lo establecido en el Manual de Políticas y procedimientos de Recursos Humanos, con el fin de garantizar el alineamiento con las normas establecidas para la adecuada relación laboral con Confía Corredora de Seguros.

ACEPTACIÓN Y APROBACIONES

PERSONA QUE OCUPA LA POSICIÓN		FECHA:	
REVISADO POR: (Nombre y puesto)		FECHA:	
APROBADO POR: (Nombre y puesto)		FECHA:	