|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| C:\Users\Procesos\Pictures\logo.png | **Programa de control y manejo de operaciones del departamento de Recursos humanos** | | | | Elaboración | | |
| **Jun 2025** | | |
| Folio | | |
| **PUESTO-VENT-COORDAGEN-05** | | |
| Descriptivos de puesto de coordinador de oficina | | | | | | | |
| Documentos de Procesos Operativos Administrativos de Rino Risk, Agentes de Seguros S.A de C.V | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  | |
| **Reporta a:** Dir. Gral. De Agencia | | **No. De plazas:** 1 | | **Clave del puesto:** CORDAGEN-05 | | | |
|  |  |  |  |  |  |  | |
| **UBICACIÓN EN ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL** | | | | | | | |
| Dirección general>> Dir. Gral. De Agencia >>Coordinación de oficina | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  | |
| **OBJETIVO DEL PUESTO** | | | | | | | |
| Actuar como enlace estratégico y operativo entre la promotoría y la Dirección de agencia, coordinando la operación diaria de la oficina, asegurando la correcta ejecución de procesos administrativos y comerciales, facilitando la comunicación y cumplimiento de metas de la agencia. | | | | | | | |
|
|
|  |  |  |  |  |  |  | |
| **RELACIONES** | | | | | | | |
| **Internas** | Todos los colaboradores de las empresas del grupo | | | | | | |
| **Externas** | Asegurados, Agentes de seguros, ejecutivos de compañías aseguradoras y proveedores de servicio. | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  | |
| **FUNCIONES** | | | | | | | |
| 1. Seguir los procedimientos del flujo de trabajo de oficina para garantizar la máxima eficiencia. 2. Capacitaciones y reuniones 3. Apertura y cierre de oficina. 4. Dar seguimiento a solicitudes realizadas por agentes de seguro ante la agencia y/o promotoría. 5. Búsqueda y cotización de proveedores. 6. Mantener un sistema de control operativo de manejo de información. 7. Apoyar a otros equipos con varias tareas administrativas (pasar llamadas, distribuir correspondencia, programar reuniones, etc.) 8. Atender a los visitantes cuando lleguen a la oficina 9. Controlar los gastos de oficina por medio de la administración de presupuestos autorizados y manejo de caja chica. 10. Atender y dar seguimiento a quejas o problemas de los clientes por medio de llamada telefónica o redes sociales. 11. Controlar el inventario de material de oficina y realizar pedidos 12. Asistir en la gestión de las relaciones con proveedores 13. Coordinar y supervisar las actividades operativas de la oficina. 14. Canalizar información y requerimientos entre Dirección de agencia y su fuerza de ventas 15. Gestionar agendas y actividades de eventos y/o salas de juntas de su oficina asignada. 16. Apoyar en la implementación de campañas, eventos y estrategias comerciales. 17. Asegurar el correcto funcionamiento logístico y técnico de la oficina. 18. Dar seguimiento a procesos internos en plataformas digitales (CRM, ERPs, sistemas de aseguradoras). 19. Coordinar con áreas de soporte (recursos humanos, bonos, sistemas etc.) para atención a Agentes o requerimientos internos. 20. Seguimiento semanal con asistentes de agentes para temas administrativos/operativos. | | | | | | | |
|
|
|
|
|
| **PERFIL** | | | | | | | |
| **ESCOLARIDAD REQUERIDA** | | | | | | | |
| **Educación básica:** | **Educación media superior:** | | **Educación técnica y/o equivalente: x** | | **Educación superior:** | | |
|  | | | | | | |  |
| **CONOCIMIENTOS** | | | | | | | |
| Manejo del sistema operativo Windows y de herramientas Office. Excelente atención al cliente  Manejo de herramientas digitales  Conocimientos de sistemas y procedimientos de gestión de oficinas y de principios de contabilidad básicos.  Conocimientos generales de seguros | | | | | | | |
|  | | | | | | | |
| **EXPERIENCIA LABORAL/HABILIDADES** | | | | | | | |
| Experiencia demostrable como coordinador de oficina o en un puesto similar  Auxiliar administrativo  Experiencia en atención al cliente  Industria de seguros  Excelentes capacidades comunicativas e interpersonales | | | | | | | |
|
|  |  |  |  |  |  |  | |
| **APTITUDES** | | | | | | | |
| Sentido de urgencia | | | Comunicación efectiva | | | | |
| Trabajo en equipo | | | Auto gestión | | | | |
| Proactivo | | | Organizado | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  | |
| **DESTREZAS** | | | | | | | |
| **Manuales** | Manejo de equipo de cómputo y telefónico. | | | | | | |
| **Mentales** | Facilidad de palabra, agilidad y persuasión. Análisis de información. Resolución de problemas. Adaptabilidad y gestión del cambio.  Redacción profesional. Manejo de conflictos y negociación. | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  | |
| **RESULTADOS ESPERADOS** | | | | | | | |
| 1. Seguimiento efectivo a todos los compromisos y asuntos que correspondan a la Agencia. 2. Seguimiento puntual a todas las responsabilidades asignadas de temas relacionados directamente con los agentes de seguros. 3. Correcto seguimiento a la Bitácora de minutas y seguimientos de la agencia. | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  | |
| **ALCANCE DEL PROGRESO Y PROMOCIÓN** | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  | |
| **PLAN DE CAPACITACION** | | | | | | | |
| Filosofía de marca Rino app Odoo Monday  Procesos operativos ejecutivos Procesos operativos Comerciales | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  | |
| **CONDICIONES DE TRABAJO** | | | | | | | |
| Carga laboral: 48 horas. | | | | | | | |