MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	**Área:**	Unidad de Comunicación Corporativa
Código del Cargo:	1021.04	**Código del Puesto:**	1021
Categoría	12	**Nombre del Puesto:**	Asistente Administrativo 2
Nombre del Cargo:	Soporte Administrativo Comunicación Corporativa	**Reporta a:**	Jefe Unidad de Comunicación Corporativa
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores de soporte relacionadas en temas de comunicación corporativa con el fin de cumplir las metas y objetivos establecidos, como elaborar comunicados, oficios u otros documentos solicitados y brindar el seguimiento correspondiente para cada caso. Así como, realizar las gestiones con relación a medios digitales, seguimiento de controles, acuerdos, tramites y gestiones de clientes según corresponda, a su vez, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y dar apoyo en lo solicitado.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1	Coordinar la redacción y envío de comunicados internos por medio de mail-all según corresponda.
			2	Colaborar lo correspondiente en temas relacionados a videoconferencias, redes sociales, dinámicas, atención de consultas, comentarios y quejas.
			3	Colaborar en el proceso de invitación a medios de comunicación y atención de conferencias de prensa.
			4	Actualizar y brindar seguimiento a las diferentes bases de datos de Comunicación Corporativa.
			5	Colaborar en la logística de eventos especiales (reuniones de jefaturas, reuniones para estrategias de comunicación específicas).
			6	Elaborar las circulares Internas, clasificar la documentación recibida y proceder archivar.
			7	Recibir las llamadas de clientes internos y externos con el fin de atender y evacuar las consultas manifestadas, a su vez, brindar la información correspondiente para cada caso.
			8	Ejecutar y dar seguimiento según corresponda en los sistemas CAR-SI, SIAR y SIPRE para control de acuerdos, recomendaciones y control de presupuesto.
			9	Ejecutar el trámite y gestión correspondiente en temas de solicitud de transporte y entrega de artículos promocionales.
			10	Brindar apoyo en las gestiones según corresponda en Control Interno y Riesgo Operativo.
			11	Realizar las gestiones correspondientes en temas de control de archivo, solicitud de requisiciones, atención de clientes internos y externos, logística de reuniones y control de Inventario de activos.
			12	Cumplir con la calidad y tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			13	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos para la Unidad o Dirección de alcance Institucional.
			14	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			15	Ejecutar otras funciones propias del puesto, Unidad o Dirección.
				FUNCIONES ESPECIFICAS RELACIONADAS CON RIESGO
			16	Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			17	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.
			18	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.
			19	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			20	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			21	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.
			22	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:	Técnico Medio en Secretariado.
	Legales:	No Aplica
	Experiencia:	Un año y seis meses de experiencia en áreas relacionadas con la gestión del área de comunicación o puestos de carácter asistencial.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en servicio al cliente.
	2. Conocimiento básico en Control Interno.
	3. Conocimiento básico en Riesgo Operativo.
	4. Conocimiento en fundamentos de comunicación y relaciones.

*** 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.**

CODIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1. Conocimiento de Normativa externa de SUGEF, CONASSIF, Contraloría General de la República, Banco Central y otros.
	2. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente del Conglomerado Financiero.
	3. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.
	4. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	5. Conocimiento del Código de Conducta del Conglomerado Financiero.
	6. Conocimiento en los productos del Conglomerado Financiero.

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS				
	Sistema CAR-SI.				
	Word, Excel, Power Point, Outlook.				
	Sistema Integrado de Presupuesto (SIPRE).				
	Sistema de Atención de Recomendaciones (SIAR).				
	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:	**La Gerencia General aprueba este perfil mediante Oficio GGC-635-2021 con fecha del 27 de abril del 2021, referencia DIRCH-0530-2021.**				