MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Varias Dependencias	**Área**	Según ubicación
Código del Cargo:	1008.11	**Código del Puesto:**	1008
Categoría	11	**Nombre del Puesto:**	Oficial Servicios y Operaciones Administrativas 1
Nombre del Cargo:	Mensajero Express	**Reporta a:**	Jefatura según ubicación
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores operativas orientadas a la atención personalizada para venta de productos y servicios bancarios, que se tramitan por medio de Popular Express, con el fin de brindar un servicio al cliente rápido y eficaz. 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. Efectuar la visita al cliente con el fin de recolectar documentos originales y obtener la firma para formalizaciones de crédito, cuentas de ahorros, tarjetas de crédito, seguros, pensiones o cualquier otro trámite o servicio bancario que se pueda dar por medio de Popular Express.
			2. Revisar documentación aportada por los clientes, con el fin de verificar la autenticidad y veracidad de la misma, así como que cumpla con los requisitos según las Políticas de Crédito.
			3. Verificar que las firmas en pagarés, contratos y demás documentación relacionada con los productos o servicios que está contratando el cliente sean las mismas que se encuentran en el documento de identidad correspondiente.
			4. Brindar información veraz al cliente sobre los productos y servicios bancarios: pagos de préstamos, pagos o adelantos VISA, apertura de cuentas y tarjetas de ahorro, retiros, depósitos y transacciones entre otros.
			5. Coordinar con los clientes (deudores y/o fiadores) los tiempos de llegada en los lugares acordados, para formalizar los trámites o servicios.
			6. Revisar que la información de los expedientes se encuentre completa, así como que corresponda a las boletas de ruta.
			7. Completar la boleta de movimientos diarios de la motocicleta, con los lugares visitados en su recorrido, kilometraje de salida y entrada.
			8. Consultar en los sistemas bancarios información relacionada con números telefónicos o direcciones, con el fin de localizar al cliente y garantizar la entrega del producto.
			9. En el caso que le corresponda ejecutar el rol de localizador motorizado para negociaciones y arreglos de pago de operaciones en mora, tendrá que realizar las siguientes funciones: a- Visitar y notificar clientes no contactados vía telefónica, así como presentar las alternativas de negociación elaborados por el analista a cargo del caso. b- Recoger documentación requerida para que se realice el análisis de las negociaciones y arreglos de pago. c- Recoger las firmas de arreglos de pago, refinanciamiento u otros, según cada caso. d- Comunicar al Coordinador del Equipo de Cobro Especializado sobre información relevante del cliente a la que tenga acceso, (desempleo, incapacidad, desinterés, nueva información de contacto) entre otros aspectos. e-Recibir la documentación relacionada con la póliza de desempleo, entregar la misma al encargado del caso para que se gestione el trámite. f- Completar los registros de información necesarios para el control de avance del proyecto (Share Point, control de tiempos, etc).
			10. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			11. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área.
			12. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			13. Ejecutar otras funciones propias del Área.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			14. Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			15. 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.
			16. 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.
			17. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			18. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			19. 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.
			20. 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:	Bachiller en Educación Diversificada.
	Legales:	No aplica
	Experiencia:	Un año y seis meses de experiencia en labores operativas en puestos administrativos de carácter asistencial o de soporte en entidades financieras.
	Otros requisitos:	Poseer Licencia A-1 para manejo de moto. Posees moto propia

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento de los Productos del Banco y servicios del Banco.
	2. Conocimiento en Atención y Servicio al Cliente.
Conocimientos Técnicos Rol Localizador Motorizado para negociaciones y arreglos de pago	1. Conocimiento en Servicio al Cliente.
	2. Conocimiento básico de word y excel.

*** 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 en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)
	2. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Contraloría General de la República
	3. Conocimientos de los productos del Banco y servicios del Banco.
	4. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero
	5. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.
	6. Conocimiento sobre Ley 8204: "Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo, Delincuencia Organizada y Financiamiento Proliferación de Armas de destrucción Masiva."
	7. Conocimiento en el sistema T-24
	8. Conocimiento en el Reglamento de Arrendamiento de Vehículos al Banco Popular.

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook.
	T-24

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:	**Este perfil se aprueba mediante estudio técnico "Propuesta Mensajero Express" autorizado por la Gerencia General Corporativa a partir del 7 de setiembre de 2012.** **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 de2019.** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante oficio GGC-212-2021, con fecha 09 de febrero del 2021. Referencia DIRCH-0131-2021. Ajustes relacionados con el proyecto COVID Fase II.** **La Gerencia General Corporativa aprueba el ajuste de este perfil mediante oficio GGC-901-2021, con fecha 28 de junio de 2021, aprobado el 22 de julio del 2021. Referencia DIRCH-0936-2021.**