# MANUAL DE PUESTOS

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Dependencia:** | Según dependencia que corresponda | **Área:** | Según dependencia que corresponda |
| **Código del Puesto:** | 1004 | **Categoría:** | 5 |
| **Nombre del Puesto:** | Auxiliar en Servicios y Operaciones Administrativas | **Reporta a:** | Según corresponda |
| **Objetivo del Puesto:** | Asistencia en labores administrativas, con el objetivo de contribuir rápida y eficientemente en el cumplimiento de los procedimientos que se desarrollan.<br>Asistir a la jefatura en actividades propias a las descritas. | | |

| MACRO PROCESO | PROCESO | ACTIVIDAD | | FUNCIONES PRINCIPALES |
|---|---|---|---|---|
| | | | 1. | Llevar a cabo actividades operativas relacionadas con trámites administrativos como ejecutar labores de recepción, traslado y distribución de documentos y valores, dentro y fuera del Banco, con el fin de facilitar y agilizar las labores de oficina. |
| | | | 2. | Estructurar de manera ordenada y funcional, la información de diferentes fuentes con el propósito de que esta sea fácilmente accesible en el momento que se requiera. |
| | | | 3. | Atender consultas personales y telefónicas, tanto internas como externas, con el fin de evacuar dudas y facilitar el flujo de información dentro del Banco. |
| | | | 4. | Realizar reportes de llamadas atendidas cuando deba realizar esta función u operar la Central Telefónica. |
| | | | 5. | Apoyar en la confección de formularios y cualquier otra documentación utilizada dentro de su ámbito de trabajo. |
| | | | 6. | Ejecutar labores de mantenimiento de edificaciones, mobiliario y equipo de oficina, cuando sea necesario, con el fin de mantener en buen estado los activos de la Institución. |
| | | | 7. | Realizar otras labores propias del puesto. |
| | | | | **FUNCIONES ESPECIFICAS RELACIONADAS CON RIESGO** |
| | | | 8. | Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución. |
| | | | 9. | 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. |
| | | | 10. | 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. |
| | | | 11. | Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral. |
| | | | 12. | Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo. |
| | | | 13. | 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. |
| | | | 14. | 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 |
|---|---|
| | El ocupante del puesto es responsable de ejecutar labores operativas variadas, relacionadas con la conservación, clasificación, organización y facilitación de documentos, así como de cumplir con las mismas en los plazos de tiempo establecidos, de acuerdo a los procedimientos y políticas de la Institución.<br>Por la naturaleza de la clase, tiene responsabilidad directa y compartida en los resultados de sus labores, siendo los errores, detectables y corregibles dado que sus consecuencias no se consideran graves.<br>Mantiene relaciones con clientes internos, con el fin de brindarle los servicios administrativos auxiliares correspondientes. |

| CÓDIGO | REQUISITOS EXIGIBLES | |
|---|---|---|
| | **Formación Académica:** | Bachiller en Enseñanza Media. |
| | **Legales:** | Poseer licencia B-1(vehículo liviano) y A-1 (motocicleta). |
| | **Experiencia:** | Seis meses de experiencia en actividades propias a las descritas. |

| CÓDIGO | * REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES |
|---|---|
| | 1. Conocimientos en equipo de cómputo y Centrales Telefónicas. |
| | 2. Conocimientos en el uso de herramientas utilizadas en el cuido de mobiliario e infraestructura. |
| | 3. Curso de Relaciones Humanas. |

*** 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 |
|---|---|
| | |

| CÓDIGO | SISTEMAS UTILIZADOS |
|---|---|
| | |

| CÓDIGO | CAPACITACIÓN REQUERIDA: 16 HORAS |
|---|---|
| | 1. Archivo |
| | 2. Recepción |
| | 3. Paquetes de Cómputo |
| | 4. Secretariado |
| | 5. Oficinista |
| | 6. Servicio al Cliente |
| | 7. Servicios Bancarios |

| | 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:** | **En este perfil se actualizaron funciones, se ajustó requisito académico, experiencia requerida y se incluyó la capacitación requerida, según oficio DDHO-1509-06, con visto bueno de la Gerencia General Corporativa (14-09-2006) de acuerdo con lo establecido en los artículos 3 y 6 del Reglamento de Clasificación y Valoración de Puestos del Grupo Financiero Banco Popular, el cual fue aprobado en la Sesión 4367 de la Junta Directiva Nacional celebrada el 2 de febrero del 2006. Según el ajuste salarial de Percentil 50 aprobado según Acuerdo No. 652, Sesión No. 4501 de la Junta Directiva Nacional de fecha 9 de julio de 2007, y con la finalidad de mantener el equilibrio interno de los salarios se revalora la categoría de este puesto.**<br>**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.**<br>**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.** | | | | |