MANUAL DE PUESTOS

Dependencia:	Según dependencia que corresponda	**Área:**	Según dependencia que corresponda
Código del Puesto:	1016	**Categoría:**	14
Nombre del Puesto:	Oficial en Servicios y Operaciones Bancarias 2	**Reporta a:**	Según corresponda
Objetivo del Puesto:	Ejecución de labores técnicas operativas en las cuales se deben de dar a conocer a los clientes internos y externos, los servicios financieros integrados de la Institución brindando una asesoría oportuna y personalizada. Atiende a solicitud de la Jefatura, otras funciones propias del puesto.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1.	Realizar el pago y arreglo con deudores de préstamos bancarios, pago de servicios públicos, pago de Ahorro Obligatorio (devoluciones, trámites de defunciones, entre otros).
			2.	Realizar los depósitos y retiros de cuentas de Ahorro, cuentas Corrientes, así como recibir y cambiar cheques, cancelar cupones, recaudación de impuestos tributarios, trámites de puestos de bolsa entre otros.
			3.	Emitir los comprobantes de ingresos, notas de crédito y débito, así como los certificados de ahorro a plazo, tarjetas Visa, Popular, Débito, Electrón reportes de cierre de caja y cotejar contra documentación, el cierre global, entre otras.
			4.	Realizar la apertura y reposición de libretas de ahorro, transferencias entre cuentas y archivar las tarjetas de los certificados de ahorro a plazo.
			5.	Realizar la apertura y cancelación de certificados de Ahorro a Plazo.
			6.	Realizar las afiliaciones y desafiliaciones de las pensiones complementarias y emitir los reportes correspondientes en ausencia del funcionario encargado de pensiones.
			7.	Confeccionar y aplicar comprobantes por ingreso o pago, así como confeccionar formularios ROE (Reporte de Operaciones en Efectivo).
			8.	Brindar a los clientes de la Institución, Crédito Unipersonal y de Pignoración, de acuerdo a lo establecido en el reglamento de crédito respectivo.
			9.	Realizar los cierres contables (conciliación de diferencias con contabilidad).
			10.	Brindar servicios Internacionales a clientes tales como: cambio de divisas (compra y venta de dólares), cheques de viajero, internacionales, transferencias al exterior, entre otros.
			11.	Ofrecer servicios relacionados con la Banca de Personas.
			12.	Atender personal y telefónicamente consultas de los clientes internos y externos de la Institución.
			13.	Ejecutar otras funciones propias del puesto.
				FUNCIONES ESPECIFICAS 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.

	NATURALEZA
	El ocupante del puesto tendrá acceso a información sobre saldos de Cuentas de Ahorros, Corrientes, préstamos, tarjetas, certificados a plazo, datos personales de los clientes internos y externos de la Institución y será responsable de ofrecerles recomendaciones y sugerencias acorde a sus necesidades, siguiendo las normativas, procedimientos, políticas, entre otras, que regulan las actividades. Trabaja siguiendo instrucciones generales, normas y procedimientos establecidos, con margen de discrecionalidad técnica en su aplicación. Por la naturaleza de la clase, debe relacionarse periódicamente con su jefe o supervisor, para la coordinación de su trabajo y en forma constante, con clientes y público en general para la prestación del servicio. Tiene acceso a información de uso restringido. Los errores cometidos pueden ser detectables y corregidos en el desarrollo del proceso; aunque de ocurrir, podrían tener pérdidas económicas, de clientes o de imagen institucional por tratarse de una clase del negocio bancario.

CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Segundo año universitario en Administración de Empresas o en una carrera afín.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años en actividades propias a las descritas.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Computación.
	2. Análisis de Crédito.
	3. Formación bancaria.
	4. Sistema E-Branch.
	5. Servicio al Cliente.
	6. Relaciones Humanas.
	7. Inglés.
	8. Normas legales.
	9. Manejo de situaciones.
	10. Reglamentos internos de la institución, entre otros.

*** 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: 36 HORAS**
	1. Paquetes de Cómputo
	2. Servicio al Cliente
	3. Normativa Interna y Externa
	4. Servicios Bancarios
	5. Procedimientos
	6. Falsificación de documentos
	7. Ley de Psicotrópicos

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		**PERFIL: ASESOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**			
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.** **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.** **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.**