MANUAL DE PUESTOS

Dependencia:	Según dependencia que corresponda	**Área:**	Según dependencia que corresponda
Código del Puesto:	1001	**Categoría:**	6
Nombre del Puesto:	Asistente en Servicios y Operaciones Administrativas	**Reporta a:**	Según corresponda
Objetivo del Puesto:	Ejecución de labores en las cuales se debe de tener un control contable de los procedimientos y trámites administrativos que realiza la Institución, con el fin de brindar un eficiente servicio, tanto al cliente interno como al cliente externo. Realiza a solicitud de la jefatura, otras funciones propias del puesto.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1.	Realizar el cierre de activos por medio del envío de los tabulados para el ajuste, el cual incluye la comparación de activos en el mes y activos depreciados.
			2.	Realizar adjudicaciones a través del trámite del Subproceso de Cobro Judicial en el proceso Judicial, a fin de tener el ajuste.
			3.	Realizar inventarios por medio de la información suministrada por proveeduría de las entradas y salidas, tomando en cuenta las cuentas por pagar a los proveedores y las cuentas de gastos.
			4.	Analizar y controlar las cuentas que solicitan las dependientes, con el fin de que las mismas estén acordes al manual de cuentas de la SUGEF.
			5.	Recibir y entregar las correspondencias internas y externas mediante un horario establecido a cada Proceso o Subproceso indicado, con el fin de que reciban la información deseada.
			6.	Recibir las correspondencias legales pertenecientes al juzgado y archivarlas en el archivo de abogados externos, así mismo sacar copia y se archiva en el expediente del cliente.
			7.	Redactar oficios indicando a los diferentes Procesos o Subprocesos involucrados los errores que se cometen.
			8.	Revisar la documentación de los cajeros con la información que está en el sistema, con el fin de que no existan diferencias y tener un ajuste en el cierre para luego proceder a digitar en el sistema CCM en colones y CCMD en dólares.
			9.	Asegurar que el cierre diario por concepto de compras y ventas de dólares se realice correctamente, verificando los reportes del día generados por esos movimientos, así mismo con los cheques de viajero.
			10.	Llevar el control de morosidad por medio del bloqueo de prórrogas cuando el cliente se ha presentado en varias ocasiones para solicitar un plazo prudencial, así mismo emitir el listado de operaciones morosas, e incluirla en el sistema de SIPO a efecto de cargar el costo al cliente.
			11.	Emitir listado de asignación de operaciones en trámite de cobro, con el fin de formar grupo para entregar a RACSA para alertar a los clientes de la situación con el Banco.
			12.	Llevar el control de los cobros judiciales a través de la información emitida por el despacho judicial e incorporarla al sistema de cómputo.
			13.	Realizar a solicitud de la jefatura, 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 será el responsable de los procesos de Recursos Humanos, custodia, almacenamiento y control de bienes, materiales y servicios dentro de la Institución, siendo evaluado de forma compartida por la conclusión de los trabajos encomendados. Por la naturaleza de la clase debe de relacionarse con clientes internos y clientes externos, con el fin de informarles sobre los productos y servicios que brinda el Banco.

CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Bachillerato en Educación Diversificada.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Un año en actividades propias a las descritas.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimientos en computación.
	2. Curso de Servicio al Cliente.
	3. Curso de Relaciones Humanas.
	4. Curso sobre técnicas de Archivo.
	5. Conocimiento de las normas, políticas, reglamentos y procedimientos que regulan la actividad.

*** 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: 24 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.** **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.**				