MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División de Operaciones	**Área**	Área Servicios al Negocio
Código del Cargo:	1025.03	**Código del Puesto:**	1025
Categoría	7	**Nombre del Puesto:**	Asistente de Servicios Administrativos
Nombre del Cargo:	Asistente Operativo Servicios al Negocio	**Reporta a:**	Jefe de Área Servicios al Negocio
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores de carácter operativo en el soporte a las actividades que se desarrollan en el Área, direccionar las acciones hacia el cumplimiento de las metas definidas. Así mismo revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente, brindar apoyo en lo que solicite en concordancia con el manual de puestos, la normativa y valores institucionales.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1. Brindar atención por los medios disponibles a las consultas realizadas por clientes internos y externos.
			2. Recibir los documentos relacionados con trámites judiciales, solicitudes de entes de gobierno u otros documentos que remiten las dependencias para revisar que el destinatario sea el Banco Popular y el plazo de atención del mismo.
			3. Ingresar el detalle de cada trámite en el sitio definido para que se cuente con la información disponible y el control respectivo.
			4. Clasificar los documentos recibidos por tipo de trámite, juzgado y por encargado, con el fin de trasladar con memo o listado para las gestiones correspondientes.
			5. Elaborar los memorando para la asignación de casos con plazo con el fin de brindar el seguimiento, así mismo realizar consultas pertinentes para informar a la Jefatura sobre un caso que requiera alguna situación particular.
			6. Entregar al funcionario definido los trámites judiciales recibidos durante el día para que este proceda con la asignación correspondiente, según el tipo de trámite.
			7. Dar seguimiento al cumplimiento de los trámites judiciales y documentos con plazo, mediante la asignación de tareas.
			8. Colaborar en el recibo diario de mensajería interna o externa (física y digital), registrar en los controles definidos, archivar, distribuir según los equipos de trabajo; archivar en las carpetas físicas o digitales de los controles definidos.
			9. Recibir, clasificar e ingresar en los controles las boletas para la afiliación del servicios de pago de salarios, entregar al funcionario definido.
			10. Mantener actualizado al ampo o carpetas donde se mantiene la información correspondiente al Control Interno y Riesgo Operativo del Área. De las tareas asignadas.
			11. Dar soporte en la confección del memorando a las Inconformidades de Convenios de Servicios (clientes interno y externos) que ingresan al área para su atención.
			12. Dar soporte en el control de inventario de la requisición de insumos de oficina que ingresa y luego se entrega a los compañeros del área y en el uso y estancia de la sala de reuniones del Área según los lineamientos establecidos.
			13. Cumplir con la calidad y los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			14. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			15. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			16. Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			17. Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución y de su puesto.
			18. 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.
			19. 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.
			20. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			21. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			22. 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.
			23. 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 Media (Secundaria Completa).
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Un año de experiencia en labores operativas en puestos administrativos o bancarios de carácter asistencial.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento básico de Word, Excel, Power Point, Outlook.
	2. Conocimiento en servicio al cliente.
	3. Conocimiento en redacción de documentos.

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CODIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1.Conocimiento en el Manual de Políticas Institucionales.
	2.Conocimiento del Manual de Normas y Servicio al Cliente.
	3.Conocimiento del Código de Conducta (Ética) Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
	4.Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.
	5.Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS				
	Word, Excel, Power Point, Outlook.				
	Intranet Institucional (marcas, control de oficios, memorandos; trámites judiciales y boletas PAS).				
	Sistema de Solicitudes de Requisión (www.formaseficientes.com)				
	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: OPERATIVOS 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-10-2021, con fecha 5 de enero del 2021. Referencia DIRCH-1804-2020.**				