MANUAL DE PUESTOS

Dependencia:	Según dependencia que corresponda	**Área:**	Según dependencia que corresponda
Código del Puesto:	1005	**Categoría:**	4
Nombre del Puesto:	Auxiliar en Servicios y Operaciones Bancarias	**Reporta a:**	Según corresponda
Objetivo del Puesto:	Ejecución de labores de apoyo, en las cuales se debe de brindar a los clientes internos y externos de la Institución, un excelente servicio al cliente con el fin de colocar, captar y recuperar créditos, así como vender servicios directos, corporativos y automatizados.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1.	Realizar la impresión de diferentes tipos de reportes.
			2.	Realizar vía telefónica la venta de tarjetas de crédito, así como su respectivo envío.
			3.	Realizar el pago de los suministros de la oficina.
			4.	Realizar labores de mensajería cuando ser necesario.
			5.	Realizar a solicitud de la jefatura, otras funciones propias del puesto.
				FUNCIONES ESPECIFICAS RELACIONADAS CON RIESGO
			6.	Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			7.	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.
			8.	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.
			9.	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			10	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			11	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.
			12	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
	La persona que ejerza el puesto deberá tener acceso a información confidencial de los diferentes sistemas que maneja la Institución, así como de los diferentes estudios que realiza, cumpliendo con las normas y procedimientos que derivan de sus funciones. Tiene responsabilidad directa y compartida en la conclusión de los trabajos auxiliares encomendados. Por la naturaleza de la clase, deberá mantener relaciones constantes con los clientes internos y externos de la Institución. Los errores cometidos en la realización de sus funciones pueden ser detectables y corregidos durante el proceso.

CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Bachiller en Enseñanza Media.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Un año en actividades propias a las descritas.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimientos en Computación.
	2. Curso de Relaciones Humanas.
	3. Curso Servicio al Cliente.

*** 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	COMPETENCIAS REQUERIDAS: 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 NEGOCIO			
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 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.**				