MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División de Operaciones	**Área**	Área Servicios al Negocio
Código del Cargo:	1020.09	**Código del Puesto:**	1020
Categoría	10	**Nombre del Puesto:**	Asistente Administrativo 1
Nombre del Cargo:	Asistente Gestión Administrativa	**Reporta a:**	Jefe de Área Servicios al Negocio
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores de carácter administrativas y secretariales en las actividades del 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. Elaborar los diferentes documentos para las dependencias del Banco o personal asignado al Área.
			2. Recibir, revisar, clasificar, distribuir y archivar los documentos que ingresan al buzón de la mensajería interna del Área, realizar el manejo de archivo físico y digital, así como subir los oficios digitales al sitio definido.
			3. Brindar atención por los medios disponibles a las consultas realizadas por clientes internos y externos.
			4. Asignar en las herramientas disponibles de tareas para la atención de las diferentes actividades.
			5. Llevar los controles y seguimiento de las evaluaciones y pruebas que deben de realizar los funcionarios del Área con el fin de que se ejecuten en los plazos establecidos.
			6. Llevar el control de las inconformidades de clientes por convenios de servicios, motivos de devolución de servicios SINPE, así como de la asignación de tareas el seguimiento respectivo, remitir a las instancias correspondientes según la periodicidad definida el reporte sobre inconformidades de clientes por convenios de servicios.
			7. Realizar por los medios disponibles las convocatorias para las distintas reuniones y elaborar las minutas respectivas.
			8. Solicitar y recibir la requisición, así como llevar el control diario de los gastos por parte del Área.
			9. Elaborar las actas para información Confección semanal de las Actas de Información al Personal(actualización de procedimientos), así como realizar el resumen trimestral y remitir a la DGC.
			10. Mantener actualizados los repositorios de información de los procesos de evaluativos del Área.
			11. Realizar el inventario anual de activos y actualizar las Actas de Asignación de Activos conforme se requieran.
			12. Manejar el archivo físico del área de forma tal que los expedientes se encuentren debidamente custodiados.
			13. Brindar soporte en labores administrativas del Área, cuadros vacacionales, trámites de viáticos, tiempo extraordinario, oficios de incapacidades, reportes en la mesa de servicio, reportes para reparación o traslado de activos del área, entre otras.
			14. Apoyar en la recepción de documentos físicos, atención de mensajeros y clientes externos e internos.
			15. Cumplir con la calidad y los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			16. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			17. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			18. Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			19. 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.
			20. 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.
			21. 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.
			22. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			23. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			24. 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.
			25. 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:	Técnico Medio en Secretariado o Segundo año Universitario en Administración de Negocios.
	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.
	4. Conocimiento en el manejo de archivos.

*** 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: 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:	**La Gerencia General aprueba este perfil mediante oficio GGC-10-2021, con fecha 5 de enero del 2021. Referencia DIRCH-1804-2020.**				