MANUAL DE PUESTOS

Dependencia:	Según dependencia que corresponda	**Área:**	Según dependencia que corresponda
Código del Puesto:	1023	**Categoría:**	13
Nombre del Puesto:	Oficial de Servicios y Operaciones Administrativas 2	**Reporta a:**	Según corresponda
Objetivo del Puesto:	Ejecución de labores en las cuales se debe de asistir en la ejecución de procesos relacionados con el reclutamiento y selección, capacitación, remuneración y evaluación de funcionarios, administración, adjudicación y venta de bienes, adquisición de materiales, equipo y servicios de uso institucional, procesos contables, así como de servicios automatizados.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1.	Atender personal y telefónicamente consultas de los clientes internos y externos.
			2.	Realizar informes periódicos de la operativa normal de la Sucursal, Periférica, Ventanilla u oficina en la cual se realizan labores.
			3.	Registro contable de las transacciones que se generan a través de las áreas pertenecientes a Oficinas Centrales como de Centros de Servicios Financieros, Sucursales y Periféricas, en los plazos establecidos.
			4.	Inclusión en el Sistema de SAXO de las cuentas que tienen auxiliar contable.
			5.	Mantenimiento al sistema Auxiliar SAXO.
			6.	Depuración de las diferentes partidas que se generan.
			7.	Control y depuración de cuentas transitorias.
			8.	Confección de asientos de ajuste al final de mes.
			9.	Remisión de oficios a las diferentes Oficinas.
				FUNCIONES ESPECIFICAS RELACIONADAS CON RIESGO
			10.	Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			11.	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.
			12.	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.
			13.	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			14.	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			15.	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.
			16.	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 puesto es de carácter asistencial, en el cual se deben de seguir los lineamientos generales, normas y procedimientos establecidos, evaluando periódicamente los resultados obtenidos en el trabajo teniendo responsabilidad de los mismos junto con la jefatura.
Por la naturaleza de la clase, tiene acceso a información de carácter restringido en donde el uso inadecuado de la misma podría causar perdida de la imagen institucional, más aún cuando los errores no son fácilmente detectables en el momento que se cometen pudiendo afectar esto a uno o más departamentos o procesos.

CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Técnico Medio en una carrera afín al puesto.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Un año y seis meses de experiencia en actividades propias a las descritas.

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

*** 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. Oficinista
	3. Servicio al Cliente
	4. 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:	**Para este puesto se cambia la nomenclatura del Coordinador de Servicios y Operaciones Administrativas a Oficial en Servicios y Operaciones Administrativas 2, mantiene la misma categoría (13) y valoración. En este perfil se actualizaron funciones, 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.**