MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección de Capital Humano	**Área**	División Servicios al Personal
Código del Cargo:	1025.05	**Código del Puesto:**	1025
Categoría	07	**Nombre del Puesto:**	Asistente de Servicios Administrativos (Fusión Recepc. y As.Ser.Op.Adm.)
Nombre del Cargo:	Asistente de Servicios al Personal	**Reporta a:**	Jefe de la División Servicios al Personal
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores de carácter operativo relacionadas con la recepción de documentos, gestión de archivo, atención personal y telefónica de los procesos de la gestión de la División de Servicios al Personal, que permitan el cumplimiento de las metas y/u objetivos de la Dirección de Capital Humano. Asimismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y brindar apoyo en lo que solicite, en concordancia con la normativa y valores institucionales.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES	
			1.	Confeccionar los carnés de identificación para el personal del Conglomerado Financiero, responsable de la administración del equipo de impresión, suministros, así como, de la validación de la información remitida para la elaboración del mismo en cumplimiento de la normativa interna definida.
			2.	Atender las asignaciones realizadas por medio del Centro de Soporte Logístico, sea para la elaboración de constancias, oficios o similares.
			3.	Realizar funciones de mensajería con documentos de índole confidencial de la DIRCH.
			4.	Validar las constancias de salario, boletas de pago u otros documentos para la Asociación o Cooperativa.
			5.	Realizar la verificación de incapacidades emitidas a todos los funcionarios del Banco Popular, mediante la página SICERE, una vez realizado este proceso remitir las mismas a archivo, e informar a la Jefatura sobre los casos especiales identificados.
			6.	Atender las consultas de forma personal, telefónica y por correo electrónico, de funcionarios, ex funcionarios y jefaturas de instituciones gubernamentales y de instituciones financieras sobre diferentes trámites.
			7.	Cumplir con la calidad y los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			8.	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			9.	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			10.	Ejecutar otras funciones propias del puesto, Área, División o Dirección.
MACRO PROCESO	**PROCESO**	**ACTIVIDAD**	**FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO**	
			11.	Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			12.	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.
			13.	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.
			14.	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			15.	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			16.	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.
			17.	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 la gestión de archivo, atención de clientes y en la elaboración de constancias, certificaciones o similares.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1.Conocimiento en cursos de Servicio al Cliente.
	2.Conocimiento en Técnicas de Archivo.

*** 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.**

CODIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1.Conocimiento de la normativa externa de SUGEF, CONASSIF, Contraloría General de la República, Banco Central y otros.
	2.Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente del Conglomerado Financiero.
	3.Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.
	4.Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero .
	5.Conocimiento del Código de Ética del Conglomerado Financiero.
	6.Conocimiento en los Productos del Conglomerado Financiero.

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Sistema para la Administracion de Recursos Humanos (STAR-h).
	Word, Excel, Power Point y Outlook.
	SICERE.

	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:	**Se crea perfil mediante el Acta 52-DIRCH-2020, aprobada por la Gerencia General Corporativa en fecha 05 de marzo del 2021. (Ref. HT-8-GGC-2021)**				