MANUAL DE PUESTOS

Dependencia:	Según dependencia que corresponda	**Área:**	Según dependencia que corresponda
Código del Puesto:	1002	**Categoría:**	7
Nombre del Puesto:	Asistente en Servicios y Operaciones Bancarias	**Reporta a:**	Según corresponda
Objetivo del Puesto:	Atención integral del cliente interno en la atención de trámites operativos, en los procesos de ahorro a plazo, ahorro obligatorio, tarjetas de crédito, gestión de cobro, recepción de solicitudes de crédito, trámites de formalización, orden de los expedientes y otras labores propias de la naturaleza de la clase. Realiza a solicitud de la jefatura otras funciones propias del puesto.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1.	Confeccionar los reportes correspondientes a las operaciones de Ahorro a Plazo y verificar que no existan discrepancias entre los montos que muestran los reportes y los montos reales que existieron en las transacciones, con el fin de llevar al día de los cierres.
			2.	Hacer reportes correspondientes al Ahorro a Plazo para verificar que no haya modificaciones en los totales, a fin de llevar al día de los cierres de captación.
			3.	Dar información veraz al cliente sobre los servicios bancarios: pagos de préstamos, pagos o adelantos VISA, apertura de cuentas y tarjetas de ahorro, retiros, depósitos y transacciones entre otros; accesando al sistema a fin de facilitar su ubicación y estado en el Banco.
			4.	Tramitar solicitudes de préstamos, ahorro obligatorio, ahorro a plazo, fondo de pensiones, tarjetas de débito, entre otros servicios que solicite el cliente, a fin de procesar las mismas y darle al usuario un servicio que satisfaga sus expectativas.
			5.	Solicitar información a otras sucursales a fin de verificar trámites que el usuario haya efectuado en las mismas, para brindarle atención acorde a sus necesidades.
			6.	Mantener la documentación de cada uno de los servicios brindados por separado y realizar los oficios de cada caso y enviarlos al Proceso o Subproceso correspondiente, a fin de agilizar el procedimiento de cierre y archivo diario.
			7.	Llevar al día las fechas y plazos de vencimiento de entrega de tarjetas, depósitos a plazo y otros servicios que se brindan, a fin de hacer contacto telefónico con el usuario para ponerlo al tanto del estado de sus cuentas y darle así un servicio personalizado y de calidad.
			8.	Hacer préstamo, recibo y archivo de expedientes nuevos para custodia, con el fin de evacuar dudas que presentan los clientes con respecto a sus préstamos.
			9.	Recibir, revisar folio y archivar expedientes nuevos para custodia, a fin de verificar el orden, validez y totalidad de los documentos y mantener la información completa para ser presentada si se requiere a la Auditoría.
			10.	Depurar expedientes de operaciones de crédito, por medio de la referencia que presenta el status el sistema de préstamos, a fin de que sean enviados al Archivo Central.
			11.	Dar apertura a los sobres depositados por los clientes en los cajeros automáticos, a fin de confirmar la cantidad de dinero depositada y proceder al cierre del cajero de acuerdo a los datos, así como agilizar el trámite para que el cliente tenga su dinero liberado lo antes posible.
			12.	Acreditar notas u oficios, liberar depósitos, bloquear y desbloquear cuentas de ahorro y verificar saldos a través de los mecanismos internos, a fin de que el cliente externo pueda hacer uso del dinero.
			13.	Verificar documentos de pedido o pases a los cajeros; realizar requisiciones o traslados de efectivo de Bóveda Central o Banco Central y hacer arqueos para verificar el movimiento del día (ingresos), y los saldos, por medio de controles internos (máquinas contadoras de monedas y billetes; verificación de documentos), en presencia del Coordinador de Seguridad y el funcionario al que se le asignó la clave, a fin de custodiar sumas de efectivo para el servicio diario, mantener un buen resguardo de los valores del Banco y dar un buen servicio al cliente interno y externo.
				FUNCIONES ESPECIFICAS RELACIONADAS CON RIESGO
			14.	Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			15.	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.
			16.	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.
			17.	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			18.	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			19.	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.
			20.	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 naturaleza del puesto hace que las funciones asistenciales que se derivan del mismo sean de mucha responsabilidad, dado que se debe de hacer uso de información restringida además de captar y colocar los servicios y productos que ofrece el Banco, brindando así un excelente servicio al cliente interno y externo, para esto se deben de seguir las instrucciones, normas y procedimientos establecidos. La conclusión de los trabajos asignados es evaluada por la Jefatura en relación a los resultados obtenidos, los errores cometidos son detectables y corregidos durante el proceso, de ocurrir alguno puede causar pérdidas económicas, de clientes y de imagen de la Institución.

CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Bachillerato en Educación Diversificada.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años en actividades propias a las descritas.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimientos en Computación.
	2. Curso de Relaciones Humanas.
	3. Curso Atención al Cliente.
	4. Conocimientos de leyes, reglamentos y políticas que regulan su actividad.

*** 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: 24 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 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:

En este perfil se actualizaron funciones, se ajustó requisito académico, 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.