MANUAL DE PUESTOS

Dependencia:	Gerencia General	**Área:**	Gerencia General
Código del Puesto:	2013	**Categoría:**	18
Nombre del Puesto:	Técnico Servicios y Operaciones Administrativas (Gerencia General)	**Reporta a:**	Gerencia General
Objetivo del Puesto:	Ejecución de diversas labores de carácter asistencial y apoyo administrativo, así como llevar controles en apego a las diferentes acciones que se desarrollan en la Gerencia General Corporativa del Banco.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1.	Asistir a la Gerencia General Corporativa en las labores de apoyo administrativo, atendiendo las diferentes actividades que conforman la gestión de la Gerencia.
			2.	Llevar el control de las diferentes actividades administrativas inherentes a la Gerencia General, con el propósito de brindar la información requerida de manera eficiente y oportuna.
			3.	Atender el trámite administrativo de todos los asuntos que le asignen, relacionado con la naturaleza de sus funciones.
			4.	Preparar la agenda de citas, reuniones y compromisos de la Gerencia General y mantenerlo informado al respecto.
			5.	Velar porque los asuntos sometidos a la atención del Superior reciban se les dé el trámite oportuno.
			6.	Confeccionar diversos documentos relacionados como presupuestos, oficios, informes y otros de similar naturaleza.
			7.	Atención a clientes internos y externos, resolver sus consultas; suministrar información variada relativa a las actividades que desarrolla la Gerencia General; orientarlos en sus gestiones.
			8.	Coordinar y supervisar el trabajo que realizan personal de menor nivel que tengan que ver con la gestión de la Gerencia General, orientados en la ejecución de sus tareas y resolver sus consultas.
			9.	Ejecutar otras tareas propias del puesto.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			10.	Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			11.	Velar por el logro de los objetivos y las 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.	Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			13.	Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			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 su área, 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.

NATURALEZA

Realizar diversas labores de índole administrativa, así como llevar controles de las mismas, en forma oportuna, a fin de cumplir a cabalidad con la responsabilidad asignada.
Es responsable de la administración general de la base de datos, con el objeto de que las gestiones gerenciales sean altamente productivas, con el cual se garantice el buen funcionamiento del desarrollo de la Gerencia General.
Trabaja siguiendo instrucciones gerenciales, normas y procedimientos establecidos.
Se relaciona con su jefe superior para la coordinación de actividades y además con clientes internos y externos para canalizar sus consultas. Por la naturaleza de la clase le corresponde manejar información de carácter restringido.

CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Diplomado en Secretariado. Preferible tercer año universitario o diplomado en Administración de Empresas.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Tres años en actividades propias a las descritas.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimientos en el manejo de documentación comercial.
	2. Conocimiento de herramientas de Microsoft Windows.
	3. Dominio idioma inglés

*** 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

COMPETENCIAS REQUERIDAS

PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: TÉCNICO 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:	**Se crea Perfil mediante Acta 2-PDH-03 y Oficio GG-106-03 y de acuerdo con Reglamento de Clasificación y Valoración vigente en ese momento. 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 aprueba modificación al perfil según oficio DDHO-215-2010 con el visto bueno de la Gerencia General Corporativa (14-04-2010).** **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.**