MANUAL DE PUESTOS

Dependencia:	Según dependencia que corresponda	**Área:**	Según dependencia que corresponda
Código del Puesto:	2008	**Categoría:**	17
Nombre del Puesto:	Técnico en Servicios y Operaciones Bancarias 1	**Reporta a:**	Según corresponda
Objetivo del Puesto:	Ejecución de diversas labores técnico-administrativas, en áreas del Banco tales como: Gestión de Cobro, Tesorería en Centros de Negocios, en áreas de colocación (crédito) y recuperación, administración de servicios directos y demás servicios o productos dentro del negocio bancario.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES	
			1.	Brindar atención a los clientes y dar información referente a los servicios que ofrece el Banco en materia de créditos y productos en todas las líneas, tarjetas de crédito, débito, ahorro a plazo, entre otros, de manera personal o telefónicamente.
			2.	Tramitar y analizar crédito personal fiduciario, personal hipotecario, vivienda.
			3.	Fiscalizar y controlar la cartera de operaciones en Cobro Judicial, conformada por abogados externos.
			4.	Planear, dirigir y controlar las actividades administrativas relacionadas con el cobro judicial de obligaciones, minimizando la morosidad sobre créditos.
			5.	Administrar y controlar los movimientos de flujos de efectivo en las Sucursales y Centros de Servicios Financieros, así como la custodia de valores.
			6.	Recepción de certificados en custodia de parte de los asesores financieros. Tiene acceso a información de uso restringido.
			7.	Ejecutar labores de Tesorero de Centros de Negocios.
			FUNCIONES ESPECIFICAS RELACIONADAS CON RIESGO	
			8.	Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			9.	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.
			10.	Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			11.	Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			12.	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			13.	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			14.	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.
			15.	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
	Clase ancha polifuncional de carácter ejecutor en labores de carácter técnico administrativo, en los diversos procesos de colocación y recuperación, administración de servicios directos, corporativos y automatizados y demás servicios o productos que se consideren como negocio bancario. Por la naturaleza de la clase, recibe supervisión periódica; trabaja siguiendo lineamientos generales, normas y procedimientos establecidos. Tiene acceso a información de uso restringido. Se evalúa por resultados finales obtenidos en el proceso o subprocesos en los que polifunciona. Tiene responsabilidad personal por la ejecución de las labores asignadas y responsabilidad compartida con su superior en los resultados de la gestión. Por las características de la clase, debe relacionarse periódicamente con su superior inmediato para la coordinación de su trabajo, en forma constante. Atiende clientes internos y externos y público en general para la prestación de sus servicios. Por ser una clase relacionada con procesos bancarios, los errores cometidos pueden causar pérdidas económicas, de clientes e imagen Institucional, pudiendo ser detectados y corregidos durante el proceso.

CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Diplomado Universitario o poseer estudios superiores equivalentes en una carrera universitaria afín con la naturaleza del puesto. Preferiblemente para el puesto de Analista de Crédito el requisito deseable es Bachillerato Universitario.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	1. Dos años de experiencia en labores relacionadas con la naturaleza de la clase. 2. Experiencia requerida en instituciones bancarias, financieras o de servicio.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocer las leyes, reglamentos y procedimientos que regulan la actividad de cada proceso, así como las normas y estándares de calidad aplicados a la unidad administrativa.
	2. Saber usar microcomputadores y paquetes comerciales aplicables a su área de trabajo.
	3. Conocer los sistemas integrados de cómputo del Banco.

*** 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: 60 HORAS
	1. Paquetes de Cómputo
	2. Servicio al Cliente
	3. Normativa Interna y Externa
	4. Procedimientos

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: TÉCNICO DE NEGOCIO			
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 para los Analistas de Crédito requiriéndose Bachillerato Universitario, 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.**				