

Dependencia:	Según dependencia que corresponda	Área:	Según dependencia que corresponda
Código del Puesto:	2001	Categoría:	18
Nombre del Puesto:	Técnico en Servicios y Operaciones Administrativas 2	Reporta a:	Según corresponda

Objetivo del Puesto: Coordinación y ejecución de los procesos técnicos-profesionales tales como, recursos humanos, adquisición de materiales y servicios, procesos técnico-contable y financiero y administración de seguros. Le puede corresponder apoyar administrativamente a una jefatura de Departamento o administrar una sección de carácter técnico.

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1. Organizar, coordinar y supervisar las labores que se realizan en las diversas áreas de operaciones de naturaleza administrativa en las diferentes áreas del Banco.
			2. Asignar, supervisar y controlar a los colaboradores y las tareas asignadas. Resolver las consultas que le presenten y velar por el eficiente cumplimiento de los deberes encomendados.
			3. Revisar, verificar y autorizar diversos documentos como: reportes, informes, documentos variados y otros.
			4. Atender a los clientes, personalmente o por teléfono, brindarles información, resolver sus consultas y orientarlos en la ejecución de sus gestiones. Velar porque las actividades encomendadas se cumplan oportunamente y de acuerdo con las fechas establecidas. Participar activamente en comisiones de trabajo que se forman para atender diversos asuntos.
			5. Elaborar reportes e informes técnicos-profesionales con los resultados de las actividades realizadas y hacer las recomendaciones pertinentes. Asistir a reuniones para coordinar, discutir, analizar y resolver diversos asuntos, propios de su área de actividad.
			6. Ejecutar otras tareas propias del puesto.
			FUNCIONES ESPECÍFICAS RELACIONADAS CON RIESGO
			7. Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			8. 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.
			9. Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			10. Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			11. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			12. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			13. 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.
			14. 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 rotativa de carácter técnico-profesional para la ejecución de procesos técnicos administrativos tales como: recursos humanos, adquisición de materiales y servicios y procesos técnicos contables-financieros. Le puede corresponder la coordinación de actividades y personal técnico. Por la naturaleza de la clase, recibe supervisión periódica de carácter general y trabaja aplicando normas y procedimientos establecidos. Se le evalúa por resultados globales de la gestión de la unidad administrativa o dentro de los procesos en los cuales rota. Tiene responsabilidad personal por el ejercicio de su labor coordinadora y ejecutora así como responsabilidad compartida con su superior en los resultados de la gestión. Por las características de la clase, debe relacionarse periódicamente con su jefe para la coordinación de su trabajo y en caso de tener personal técnico a su cargo debe coordinar con éste las actividades.

CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES
	Formación Académica: Tercer año o Diplomado Universitario en Administración de Negocios o en una especialidad o disciplina afín con la naturaleza del puesto.
	Legales: No aplica.
	Experiencia: Dos años y seis meses en labores relacionadas con la naturaleza del puesto.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimientos sobre las leyes, reglamentos y normas que regulan el área de trabajo.
	2. Manejo de microcomputadora y de los programas aplicables a su área de actividad.
	3. Conocimiento sobre formación, dirección y coordinación de equipos de trabajo.
	4. Conocimiento del entorno bancario.

* 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. Servicios Bancarios
	5. Procedimientos
	6. Falsificación de Documentos
	7. Ley de Psicotrópicos

		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:	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>				