MANUAL DE PUESTOS

Dependencia:	Según dependencia que corresponda	**Área:**	Según dependencia que corresponda
Código del Puesto:	2002	**Categoría:**	19
Nombre del Puesto:	Técnico en Servicios y Operaciones Bancarias 2	**Reporta a:**	Según corresponda
Objetivo del Puesto:	Clase ancha rotativa, de carácter técnico-profesional, coordinadora y ejecutora de diversos grupos técnicos en procesos bancarios tales como, captación de recursos, colocación y recuperación, administración de servicios corporativos y venta de servicios automatizados y directos 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 bancaria en Oficinas Centrales o en los Centros de Negocios.
			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 contables 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.	Ejecutivo de ventas MIPYMES, facilitar la presentación de servicios financieros y de apoyo no financieros a los clientes de la Micro, Pequeñas y Medianas Empresas.
			7.	Ejecutar otras tareas propias del puesto.
				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 rotativa de carácter técnico-profesional para la ejecución de procesos técnicos bancarios tales como: captación de recursos, colocación y recuperación, administración de servicios corporativos venta de servicios directos y automatizados. Le puede corresponder la coordinación de procesos y personal técnico. Por la naturaleza de la clase, recibe supervisión periódica de carácter general, trabaja aplicando normas y procedimientos establecidos. Se le evalúa por resultados globales de su gestión o de la unidad administrativa o dentro de los procesos en los cuales rota. Tiene responsabilidad personal por el ejercicio de su labor coordinadora o ejecutora, y responsabilidad compartida con su superior en los resultados de la gestión bancaria.

CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Bachillerato 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 de la clase.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimientos sobre las leyes, reglamentos y normas que regulan el área de la actividad bancaria.
	2. Haber aprobado el módulo bancario de servicio al cliente y liderazgo en calidad en el respectivo nivel, independiente del plan de capacitación de la clase.
	3. Manejo de microcomputadora y de los programas aplicables a su área de actividad.
	4. Conocimiento sobre formación, dirección y coordinación de equipos de trabajo.

*** 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	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 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 eliminó el requisito de incorporación al Colegio de Profesionales respectivo, se actualizó 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.**				