MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Canales	**Área**	Área Banca Fácil
Código del Cargo:	5007.19	**Código del Puesto:**	5007
Categoría	13	**Nombre del Puesto:**	Asistente Operativo Bancario Administrativo
Nombre del Cargo:	Asistente Popular Express	**Reporta a:**	Jefe Área Banca Fácil
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores operativas relacionadas con el apoyo en la formalización y entrega de los productos y servicios que ofrece el Banco, de una forma personalizada y rápida. Así mismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y brindar apoyo en lo que solicite, en concordancia con la normativa y valores institucionales.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1. Realizar las gestiones previas, así como hacer las revisiones de las solicitudes de crédito en los sistemas requeridas para las formalizaciones de crédito, cuentas de ahorros, tarjetas de crédito, seguros, pensiones o cualquier otro trámite o servicio bancario que se pueda dar por medio de Popular Express; así como solventar dudas a los clientes que sean visitados.
			2. Coordinar aspectos importantes u observaciones de las solicitudes de crédito directamente con los asesores del call center (Banca Fácil) y/o con las oficinas cuando se requiera.
			3. Revisar de forma diaria y continua el control de citas, para identificar cuales solicitudes hay para tramitar por Popular Express.
			4. Confirmar con el cliente y los participantes del crédito, la fecha, hora y lugar de la visita del Tramitador de Popular Express; así como confirmación vía telefónica de documentos originales y copias al momento de la firma.
			5. Realizar la revisión de los expedientes de crédito o cualquier otra documentación necesaria para ofrecer un producto o servicio de calidad, antes de la visita a los clientes.
			6. Confeccionar, rotular y folear los expedientes de crédito que remiten a las oficinas comerciales y los Analista de Banca Fácil.
			7. Realizar la revisión exhaustiva de las solicitudes que envían lo asesores, para detectar errores en plazos, tasa de interés, redacción de direcciones, nombres según tribunal de elecciones y cualquier otro detalle que pueda provocar segundas visitas a los clientes.
			8. Brindar soporte en la localización de clientes a los tramitadores en ruta.
			9. Dar seguimiento a solicitudes que han presentado alguna eventualidad y no se ha podido formalizar el crédito, coordinación con la oficina y con el cliente.
			10. Organizar todos los expedientes según lugar donde es la visita para ordenar las rutas por ubicación geográfica y entregarlas a los tramitadores para que coordinen las visitas.
			11. Confeccionar las liquidaciones de Sistema Pago Kilometraje (SPK), incluyendo peajes y parqueos en el sistema Sipre, así como a revisión diaria de las boletas de SPK.
			12. Controlar y verificar los Kilómetros recorridos por las Motocicletas al servicio de Popular Express para el correcto pago e inclusión en las liquidaciones.
			13. Brindar 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.
			14. Cagar la información de las visitas diarias en el sitio de sharepoint de Popular Exprres, con el fin de contar la información necesaria para las estadísticas de las visitas realizadas.
			15. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			16. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área.
			17. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			18. Ejecutar otras funciones propias del Área.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			19. Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			20. 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.
			21. 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.
			22. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			23. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			24. 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.
			25. 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.

CODIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Bachiller en Educación Media. (Secundaria Completa)
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años de experiencia en labores administrativas o bancarias de carácter asistencial.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en Atención y Servicio al Cliente.
	2. Conocimiento en la Ley 8204 Legitimación de Capitales.

*** 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.**

CODIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)
	2. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Contraloría General de la República
	3. Conocimientos de los Productos del Banco y Servicios del Banco.
	4. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero
	5. Conocimientos de las áreas geográficas que encierra el margen de afectación del Servicio Express.
	6. Conocimientos en técnicas para Tratar con Clientes Molestos.
	7. Conocimiento en el manejo de Técnicas de Ventas de Productos Financieros.
	8. Conocimiento en técnicas de Venta Bancaria Telefónica y Ventas Cruzadas.
	9. Conocimiento en técnicas de Alto Valor Percibido.
	10. Conocimiento en la aplicación SINPE.
	11. Conocimiento en la capacitación de Ahorro Programado.
	12. Conocimiento en los sistemas SIPRE, SIPO, T-24.
	13. Conocimiento en el Reglamento de Arrendamiento de Vehículos al Banco Popular.
CODIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**
	Word, Excel, Power Point, Outlook.
	Sipo
	T-24
	SIPRE
	Intranet institucional

COMPETENCIAS REQUERIDAS

PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: OPERATIVO 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:	**La Gerencia General Corporativa aprueba a la creación de este perfil mediante oficio GGC-901-2021, con fecha 28 de junio de 2021, aprobado el 22 de julio del 2021. Referencia DIRCH-0936-2021.**				