MANUAL DE PUESTOS

Dependencia:	Según dependencia que corresponda	**Área:**	Según dependencia que corresponda
Código del Puesto:	5007	**Categoría:**	13
Nombre del Puesto:	Asistente Operativo Bancario-Administrativo	**Reporta a:**	Según corresponda
Objetivo del Puesto:	Ejecutar labores asistenciales en los diferentes procesos relacionados con recolección de y verificación documental, tarjetas, captación, colocación, tesorería, operaciones administrativas, con el fin de coadyuvar con la gestión de soporte labores que se ejecutan en las diferentes áreas donde presta sus servicios.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1.	Trasladar documentación de los productos y servicios contratados por el cliente.
			2.	Generar reportes correspondientes de las operaciones que les corresponde tramitar.
			3.	Realizar actividades operativas tales como débitos y créditos en cuentas corrientes y cuentas de ahorros por concepto de transferencias, comisiones, traslados de fondos, remesas y operaciones del Banco, digitar las transferencias interbancarias.
			4.	Verificar que las firmas en pagarés, contratos y demás documentación relacionada con los productos o servicios que está contratando el cliente sean las mismas que se encuentran en el documento de identidad correspondiente.
			5.	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.
			6.	Recibir, revisar folio y archivar expedientes para custodia, a fin de verificar el orden, validez y totalidad de los documentos y mantener la información completa.
			7.	Realizar cierres de las operaciones y sistemas que les corresponden.
			8.	Realizar o brindar soporte en arqueos diarios o periódicos a la Bóveda, así como preparar los balances de cierre diario.
			9.	Emitir listado de asignación de operaciones de las aéreas correspondientes.
			10.	Brindar apoyo en las funciones que en la gestión del área donde se encuentran ubicados cuando la Jefatura lo solicite.
			11.	Ejecutar otras tareas propias del puesto.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			12.	Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			13.	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.
			14.	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.
			15.	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			16.	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			17.	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.
			18.	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
	El ocupante del puesto le corresponde realizar labores de carácter asistencial en las diferentes áreas donde se ubica, en el cual se deben de seguir los lineamientos generales, normas y procedimientos establecidos, evaluando periódicamente los resultados obtenidos en el trabajo teniendo responsabilidad de los mismos junto con la jefatura. Por la naturaleza de la clase, tiene acceso a información de carácter restringido en donde el uso inadecuado de la misma podría causar perdida de la imagen institucional, más aún cuando los errores no son fácilmente detectables en el momento que se cometen pudiendo afectar esto a uno o más departamentos o procesos.

CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Bachillerato en Educación Diversificada.
	Legales:	Poseer Licencia A-1 para manejo de moto y B-1 para manejo de automóvil (específico para los de Popular Express).
	Experiencia:	Dos años de experiencia en labores operativas en puestos administrativos o bancarios de carácter asistencial.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento de normativa interna, reglamentos, directrices y circulares que regulan la actividad del Banco.
	2. Conocimiento de normativa externa de SUGEF, SUGEVAL, SUPEN, Contraloría General de la República, Banco Central y otros.
	3. Conocimiento de Microsoft Office.
	4. Conocimientos de los productos del Banco y servicios del Banco.
	5. Conocimientos en servicio al cliente.

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CÓDIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1. Conocimiento de normativa interna, reglamentos, directrices y circulares que regulan la actividad del Banco.
	2. Conocimiento de normativa externa de SUGEF, SUGEVAL, SUPEN, Contraloría General de la República, Banco Central y otros.
	3. Conocimiento de Microsoft Office.
	4. Conocimientos de los productos del Banco y servicios del Banco.
	5. Conocimientos en servicio al cliente.

CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook.

CÓDIGO	CAPACITACIÓN REQUERIDA: 36 HORAS
	1. Paquetes de cómputo
	2. Oficinista
	3. Servicio al Cliente
	4. Servicios Bancarios

COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: OPERATIVO 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:	**Este perfil se incorpora según lo aprobado en la Sesión 4456 de Junta Directiva Nacional del 29 de enero del 2007 en donde se aprueba el Modelo de Centro de Negocios. Se modifican los requisitos técnicos según Oficio DDHO-1948-2007 y aprobado por la Gerencia General Corporativa (27/11/2007)** **Este perfil se ajusta con el visto bueno de la Gerencia General Corporativa según oficio PGDO-829-2010.** **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.**				