

Dependencia:	Según dependencia que corresponda	Área:	Según dependencia que corresponda
Código del Puesto:	1009	Categoría:	12
Nombre del Puesto:	Oficial Servicios y Operaciones Bancarias 1	Reporta a:	Según corresponda
Objetivo del Puesto:	Apoyo a su Jefatura inmediata en las labores propias de su Subproceso, Proceso o Centro de Negocios, con el objeto de agilizar la obtención de resultados y la prestación de servicios a los clientes externos e internos.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES	
			1	Ejecutar labores operativas de atención al público y trámite de documentos, relacionadas con los servicios bancarios prestados en los Centros de Negocios, Procesos o Subprocesos respectivos.
			2	Confeccionar, registrar y clasificar documentos variados en las diversas áreas donde ejecuta sus labores.
			3	Elaborar cuadros comparativos sencillos.
			4	Llevar el control de documentación, contratos, valores.
			5	Efectuar cálculos de transacciones que sean solicitadas por los clientes internos y externos.
			6	Localizar, identificar o compulsar clientes con el objetivo de vender servicios, cobrar obligaciones, recibir pagos, formalizar diferentes servicios, brindar soporte en el Back Office, mantenimiento de Cajeros automáticos.
			7	Atención de trámites y consultas varias de clientes internos y externos.
			8	Ejecutar otras tareas propias del puesto.
			FUNCIONES ESPECÍFICAS RELACIONADAS CON RIESGO	
			9	Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			10	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.
			11	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.
			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 la dependencia donde se encuentre asignado, 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.

CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Bachillerato en Educación Diversificada.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años de experiencia en labores operativas en puestos administrativos o bancarios de carácter asistencial.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento de las leyes nacionales.
	2. Conocimiento de normativa interna, reglamentos, directrices y circulares que regulan la actividad del Banco.
	3. Conocimiento de paquetes de cómputo de Excel, Word, Access y otros.
	4. Conocimiento de normativa externa de SUGEF, SUGEVAL, SUPEN, Contraloría General de la República, Banco Central entre otros.

* 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.

COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL OPERATIVO DE SOPORTE		
CÓDIGO	Competencias Cardinales	D	C	A
CAR-01	Orientación al Cliente			
CAR-02	Innovación y Creatividad			
CAR-03	Orientación a Resultados			
CAR-04	Seguimiento de procedimientos (Integridad)			
CAR-05	Inteligencia Emocional			
CÓDIGO	Competencias de Soporte	D	C	A
SOP-01	Precisión			
SOP-02	Practicidad			

Observaciones: 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. 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.