



MANUAL DE PUESTOS

Dependencia:	Según dependencia que corresponda		Área:	Según dependencia que corresponda	
Código del Puesto:	1004		Categoría:	5	
Nombre del Puesto:	Auxiliar en Servicios y Operaciones Administrativas		Reporta a:	Según corresponda	
Objetivo del Puesto:	Asistencia en labores administrativas, con el objetivo de contribuir rápida y eficientemente en el cumplimiento de los procedimientos que se desarrollan. Asistir a la jefatura en actividades propias a las descritas.				
MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES		
			1	Llevar a cabo actividades operativas relacionadas con trámites administrativos como ejecutar labores de recepción, traslado y distribución de documentos y valores, dentro y fuera del Banco, con el fin de facilitar y agilizar las labores de oficina.	
			2	Estructurar de manera ordenada y funcional, la información de diferentes fuentes con el propósito de que esta sea fácilmente accesible en el momento que se requiera.	
			3	Atender consultas personales y telefónicas, tanto internas como externas, con el fin de evacuar dudas y facilitar el flujo de información dentro del Banco.	
			4	Realizar reportes de llamadas atendidas cuando deba realizar esta función u operar la Central Telefónica.	
			5	Apoyar en la confección de formularios y cualquier otra documentación utilizada dentro de su ámbito de trabajo.	
			6	Ejecutar labores de mantenimiento de edificaciones, mobiliario y equipo de oficina, cuando sea necesario, con el fin de mantener en buen estado los activos de la Institución.	
			7	Realizar otras labores propias del puesto.	
			FUNCIONES ESPECIFICAS RELACIONADAS CON RIESGO		
			8	Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.	
			9	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.	
			10	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.	
			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 la dependencia donde se encuentre asignado, 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.	
CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES				
	Formación Académica:	Bachiller en Enseñanza Media.			
	Legales:	Poseer licencia B-1(vehículo liviano) y A-1 (motocicleta).			
	Experiencia:	Seis meses de experiencia en actividades propias a las descritas.			
CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES				
	1. Conocimiento en equipo de cómputo y Centrales Telefónicas.				
	2. Conocimiento en el uso de herramientas utilizadas en el cuido de mobiliario e infraestructura.				
	3. Conocimiento en Relaciones Humanas.				
* 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	B	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	B	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. Según el ajuste salarial de Percentil 50 aprobado según Acuerdo No. 652, Sesión No. 4501 de la Junta Directiva Nacional de fecha 9 de julio de 2007, y con la finalidad de mantener el equilibrio interno de los salarios se revalora la categoría de este puesto. 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. La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil sustituyendo la palabra Cursos por Conocimiento en el apartado de Requisitos Técnicos Exigibles, mediante oficio GGC-1536-2022, con fecha 13 de diciembre de 2022. Referencia oficio DIRGC-642-2022 y DIRCH-1654-2022.				