



MANUAL DE PUESTOS

Dependencia:	Según dependencia que corresponda	Área:	Según dependencia que corresponda
Código del Puesto:	1002	Categoría:	7
Nombre del Puesto:	Asistente en Servicios y Operaciones Bancarias	Reporta a:	Según corresponda
Objetivo del Puesto:	Atención integral del cliente interno en la atención de trámites operativos, en los procesos de ahorro a plazo, ahorro obligatorio, tarjetas de crédito, gestión de cobro, recepción de solicitudes de crédito, trámites de formalización, orden de los expedientes y otras labores propias de la naturaleza de la clase. Realiza a solicitud de la jefatura otras funciones propias del puesto.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1 Confeccionar los reportes correspondientes a las operaciones de Ahorro a Plazo y verificar que no existan discrepancias entre los montos que muestran los reportes y los montos reales que existieron en las transacciones, con el fin de llevar al día de los cierres.
			2 Hacer reportes correspondientes al Ahorro a Plazo para verificar que no haya modificaciones en los totales, a fin de llevar al día de los cierres de captación.
			3 Dar 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; accediendo al sistema a fin de facilitar su ubicación y estado en el Banco.
			4 Tramitar solicitudes de préstamos, ahorro obligatorio, ahorro a plazo, fondo de pensiones, tarjetas de débito, entre otros servicios que solicite el cliente, a fin de procesar las mismas y darle al usuario un servicio que satisfaga sus expectativas.
			5 Solicitar información a otras sucursales a fin de verificar trámites que el usuario haya efectuado en las mismas, para brindarle atención acorde a sus necesidades.
			6 Mantener la documentación de cada uno de los servicios brindados por separado y realizar los oficios de cada caso y enviarlos al Proceso o Subproceso correspondiente, a fin de agilizar el procedimiento de cierre y archivo diario.
			7 Llevar al día las fechas y plazos de vencimiento de entrega de tarjetas, depósitos a plazo y otros servicios que se brindan, a fin de hacer contacto telefónico con el usuario para ponerlo al tanto del estado de sus cuentas y darle así un servicio personalizado y de calidad.
			8 Hacer préstamo, recibo y archivo de expedientes nuevos para custodia, con el fin de evacuar dudas que presentan los clientes con respecto a sus préstamos.
			9 Recibir, revisar folio y archivar expedientes nuevos para custodia, a fin de verificar el orden, validez y totalidad de los documentos y mantener la información completa para ser presentada si se requiere a la Auditoría.
			10 Depurar expedientes de operaciones de crédito, por medio de la referencia que presenta el status el sistema de préstamos, a fin de que sean enviados al Archivo Central.
			11 Dar apertura a los sobres depositados por los clientes en los cajeros automáticos, a fin de confirmar la cantidad de dinero depositada y proceder al cierre del cajero de acuerdo a los datos, así como agilizar el trámite para que el cliente tenga su dinero liberado lo antes posible.
			12 Acreditar notas u oficios, liberar depósitos, bloquear y desbloquear cuentas de ahorro y verificar saldos a través de los mecanismos internos, a fin de que el cliente externo pueda hacer uso del dinero.
			13 Verificar documentos de pedido o pases a los cajeros; realizar requisiciones o traslados de efectivo de Bóveda Central o Banco Central y hacer arquezos para verificar el movimiento del día (ingresos), y los saldos, por medio de controles internos (máquinas contadoras de monedas y billetes; verificación de documentos), en presencia del Coordinador de Seguridad y el funcionario al que se le asignó la clave, a fin de custodiar sumas de efectivo para el servicio diario, mantener un buen resguardo de los valores del Banco y dar un buen servicio al cliente interno y externo.
			FUNCIONES ESPECIFICAS RELACIONADAS CON RIESGO
			14 Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			15 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.
			16 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.
			17 Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			18 Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			19 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.
			20 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 en actividades propias a las descritas.	
CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES		
	1. Conocimiento en Computación.		
	2. Conocimiento en Relaciones Humanas.		
	3. Conocimiento Atención al Cliente.		
	4. Conocimiento de leyes, reglamentos y políticas que regulan su actividad.		

* 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:	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>				