

Dependencia:	Según dependencia que corresponda		Área:	Según dependencia que corresponda	
Código del Puesto:	1005		Categoría:	4	
Nombre del Puesto:	Auxiliar en Servicios y Operaciones Bancarias		Reporta a:	Según corresponda	
Objetivo del Puesto:	Ejecución de labores de apoyo, en las cuales se debe de brindar a los clientes internos y externos de la Institución, un excelente servicio al cliente con el fin de colocar, captar y recuperar créditos, así como vender servicios directos, corporativos y automatizados.				
MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES		
			1	Realizar la impresión de diferentes tipos de reportes.	
			2	Realizar vía telefónica la venta de tarjetas de crédito, así como su respectivo envío.	
			3	Realizar el pago de los suministros de la oficina.	
			4	Realizar labores de mensajería cuando ser necesario.	
			5	Realizar a solicitud de la jefatura, otras funciones propias del puesto.	
			FUNCIONES ESPECIFICAS RELACIONADAS CON RIESGO		
			6	Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.	
			7	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.	
			8	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.	
			9	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.	
			10	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.	
			11	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.	
			12	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:	No aplica.			
	Experiencia:	Un año en actividades propias a las descritas.			
CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES				
	1. Conocimiento en Computación.				
	2. Conocimiento en Relaciones Humanas.				
	3. Conocimiento en Servicio al Cliente.				
* 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 NEGOCIO			
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 Negocio	D	C	B	A
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Persuasión en ventas				
Observaciones:	En este perfil se actualizaron funciones 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. 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.				