



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



PRÁCTICA DE ESPECIALIDAD PARA OPTAR POR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



MANUAL DESCRIPTIVO DE CLASES DE PUESTOS
COOPESERVIDORES, R.L.
(TOMO II)

PROFESORA ASESORA: M.B.A. HANNIA RODRÍGUEZ MORA

ALUMNAS: CAROLINA ARRIETA ROJAS
DAISY QUESADA GONZÁLEZ

I SEMESTRE, 2004



De esta forma, los puestos definidos se detallan a continuación:

Puesto	Identificación
Gerente General	001
Auditor Interno	003
Director de Negocios	005
Director de Mercadeo	007
Director de Administración y Finanzas	009
Jefe de Administración de Préstamos	011
Jefe de Sistemas e Informática	013
Jefe de Desarrollo y mantenimiento de sistemas	015
Jefe de Sucursales, Captación y Medios de Pago	017
Jefe de Contabilidad	019
Jefe de Tesorería	021
Jefe de Sucursales	023
Jefe de Recursos Humanos	025
Jefe de Comunicación e Imagen	027
Coordinador de la Unidad Administrativa	029
Coordinador de Soporte Técnico y Comunicaciones	031
Coordinador de Gestión de Calidad	033
Auditor de Sistemas	035
Analista Programador	037
Diseñador Gráfico	039
Analista Financiero	041
Asistente de Contabilidad	043
Asistente de Unidad Administrativa	045
Asistente de Recursos Humanos	047
Asistente de Administración y Finanzas	049
Asistente de Auditoría	051
Asistente de Custodia de Valores	053
Asistente de Soporte Técnico	055



Asistente de Gestión de Calidad	057
Ejecutivo de Servicio al Cliente-Senior	059
Ejecutivo de Servicio al Cliente II	061
Ejecutivo de Servicio al Cliente I	063
Oficial de Servicio al Cliente	065
Ejecutivo de Vínculo Asociativo – Promoción	067
Ejecutivo de Investigación y Desarrollo	069
Asesor Financiero – Mercadeo	071
Secretaria de Gerencia	073
Secretaria del Consejo de Administración	075
Cajero I	077
Cajero II	079
Auxiliar de Tesorería	081
Auxiliar de Contabilidad	083
Auxiliar de Archivo	085
Auxiliar de Custodia de Valores	087
Auxiliar de Publicidad	089
Auxiliar de Auditoría	091
Auxiliar Administrativo-Planillas	093
Recepcionista	095
Anfitriona	097
Mensajero	099
Conserje	101
Guarda	103



Con base en las identificaciones anteriores se conformó el Código de Puesto que identifica cada uno de los Perfiles de Puestos que se incluyen en este manual.

A continuación se presenta el Índice de Puestos General y el Índice de Puestos Alfabético, con el propósito de facilitar la localización de un Perfil.

ÍNDICE GENERAL

Nomenclatura del Puesto		
Gerente General	000	001
Auditor Interno	001	003
Director de Negocios	001	005
Director de Mercadeo	001	007
Director de Administración y Finanzas	001	009
Jefe de Administración de Préstamos	003	011
Jefe de Sistemas e Informática	003	013
Jefe de Desarrollo y mantenimiento de sistemas	003	015
Jefe de Sucursales, Captación y Medios de Pago	003	017
Jefe de Contabilidad	003	019
Jefe de Tesorería	003	021
Jefe de Sucursales	003	023
Jefe de Recursos Humanos	003	025
Jefe de Comunicación e Imagen	003	027
Coordinador de la Unidad Administrativa	005	029
Coordinador de Soporte Técnico y Comunicaciones	005	031
Coordinador de Gestión de Calidad	005	033
Auditor de Sistemas	005	035
Analista Programador	005	037
Diseñador Gráfico	007	039
Analista Financiero	007	041
Asistente de Contabilidad	009	043
Asistente de Unidad Administrativa	009	045



Asistente de Recursos Humanos	009	047
Asistente de Administración y Finanzas	009	049
Asistente de Auditoría	009	051
Asistente de Custodia de Valores	009	053
Asistente de Soporte Técnico	009	055
Asistente de Gestión de Calidad	009	057
Ejecutivo de Servicio al Cliente-Senior	009	059
Ejecutivo de Servicio al Cliente II	009	061
Ejecutivo de Servicio al Cliente I	009	063
Oficial de Servicio al Cliente	009	065
Ejecutivo de Vínculo Asociativo – Promoción	009	067
Ejecutivo de Investigación y Desarrollo	009	069
Asesor Financiero – Mercadeo	009	071
Secretaria de Gerencia	009	073
Secretaria del Consejo de Administración	009	075
Cajero I	009	077
Cajero II	009	079
Auxiliar de Tesorería	011	081
Auxiliar de Contabilidad	011	083
Auxiliar de Archivo	011	085
Auxiliar de Custodia de Valores	011	087
Auxiliar de Publicidad	011	089
Auxiliar de Auditoría	011	091
Auxiliar Administrativo-Planillas	011	093
Recepcionista	011	095
Anfitriona	011	097
Mensajero	011	099
Conserje	011	101
Guarda	011	103



ÍNDICE ALFABÉTICO

Nomenclatura del Puesto		
Analista Financiero	007	041
Analista Programador	005	037
Anfitriona	011	097
Asesor Financiero – Mercadeo	009	071
Asistente de Administración y Finanzas	009	049
Asistente de Auditoría	009	051
Asistente de Contabilidad	009	043
Asistente de Custodia de Valores	009	053
Asistente de Gestión de Calidad	009	057
Asistente de Recursos Humanos	009	047
Asistente de Soporte Técnico	009	055
Asistente de Unidad Administrativa	009	045
Auditor de Sistemas	005	035
Auditor Interno	001	003
Auxiliar Administrativo	011	093
Auxiliar de Archivo	011	085
Auxiliar de Auditoría	011	091
Auxiliar de Contabilidad	011	083
Auxiliar de Custodia de Valores	011	087
Auxiliar de Publicidad	011	089
Auxiliar de Tesorería	011	081
Cajero I	009	077
Cajero II	009	079
Conserje	011	101
Coordinador de Gestión de Calidad	005	033
Coordinador de Soporte Técnico y Comunicaciones	005	031
Coordinador de la Unidad Administrativa	005	029



Director de Administración y Finanzas	001	009
Director de Mercadeo	001	007
Director de Negocios	001	005
Diseñador Gráfico	007	039
Ejecutivo de Investigación y Desarrollo	009	069
Ejecutivo de Servicio al Cliente I	009	063
Ejecutivo de Servicio al Cliente II	009	061
Ejecutivo de Vínculo Asociativo – Promoción	009	067
Ejecutivo de Servicio al Cliente-Senior	009	059
Gerente General	000	001
Guarda	011	103
Jefe de Administración de Préstamos	003	011
Jefe de Comunicación e Imagen	003	027
Jefe de Contabilidad	003	019
Jefe de Desarrollo y mantenimiento de sistemas	003	015
Jefe de Recursos Humanos	003	025
Jefe de Sistemas e Informática	003	013
Jefe de Sucursales	003	023
Jefe de Sucursales, Captación y Medios de Pago	003	017
Jefe de Tesorería	003	021
Mensajero	011	099
Oficial de Servicio al Cliente	009	065
Recepcionista	011	095
Secretaria del Consejo de Administración	009	075
Secretaria de Gerencia	009	073



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Con el propósito de facilitar la comprensión, el manejo y la implementación de este documento para los funcionarios de Coopeservidores R.L., la descripción se presenta para cada uno de los puestos de una manera uniforme, la cual incluye los siguientes apartados:

- ✓ Identificación del Puesto
- ✓ Nomenclatura del Puesto
- ✓ Descripción Genérica
- ✓ Descripción Específica
- ✓ Requisitos
- ✓ Responsabilidades
- ✓ Condiciones de Trabajo

A continuación se presenta la descripción para cada uno de los puestos resultantes de la clasificación, la misma se encuentra ordenada según el Índice General de Puestos.



GERENTE

Descripción Genérica

Planear, organizar, dirigir y controlar la gestión, de conformidad con los planes y lineamientos estratégicos definidos.

Descripción Específica

- ✓ Dirigir el Comité Ejecutivo y coordinar con el Consejo de Administración, la elaboración de la propuesta del Plan Estratégico y los Planes Operativos Anuales, con el propósito de lograr el cumplimiento de la visión y misión de la Cooperativa.
- ✓ Planear, organizar, dirigir y supervisar las actividades realizadas por el equipo gerencial, definiendo prioridades, identificando áreas de oportunidad y mejora, de acuerdo con las normas y políticas establecidas por el Consejo de Administración de la Cooperativa.
- ✓ Atender y resolver asuntos delegados por el Consejo de Administración, propios de la Gerencia General, e informarles el resultado de su gestión, mediante reportes periódicos relativos a la situación económica, financiera y de gestión social, así como, temas específicos de la Cooperativa.
- ✓ Supervisar la ejecución y desarrollo de los planes y programas de trabajo en las diferentes áreas funcionales, principalmente en lo relativo al cumplimiento de sus objetivos y de las fechas establecidas; así como evaluar la incidencia de los factores externos a la organización en relación con sus planes, metas y objetivos.
- ✓ Establecer las políticas y procedimientos (Administrativo – Financiero, Recursos Humanos, Mercadeo, Captación, Crédito, y demás áreas de apoyo) que regulen las actividades de la entidad y que procuren la eficiencia operativa y financiera de la Cooperativa.
- ✓ Velar por la adecuada protección de los activos de la entidad mediante el sistema de control interno contra el uso indebido por parte de los funcionarios o ante la exposición a riesgos físicos (vigencia, actualización y cobertura de las pólizas de seguridad en general).
- ✓ Promover el desarrollo de nuevos servicios que puede ofrecer la Cooperativa hacia sus asociados, con el fin de aumentar la proyección hacia la comunidad.



- ✓ Participar en negociaciones y actividades para establecer convenios y asesorías unilaterales o bilaterales, con organismos públicos y privados, nacionales e internacionales.
- ✓ Promover entre sus colaboradores, acciones que impulsen el cumplimiento de la misión y la visión en aras de lograr los objetivos organizacionales a corto, mediano y largo plazo, planteados y acordados por el Consejo de Administración.
- ✓ Realizar reuniones con el personal con el fin de evaluar la gestión, orientar, indicar las acciones correctivas, comunicar decisiones y recibir retroalimentación.
- ✓ Verificar que la información de las actas y acuerdos de sesiones, se envíen en forma clara, precisa y oportuna a los miembros del Consejo de Administración. Asimismo, que los acuerdos aprobados se ejecuten con eficiencia.
- ✓ Propiciar un adecuado ambiente laboral para el personal de la Cooperativa, brindando los materiales, servicios, equipo, recursos, infraestructura y herramientas necesarias para desarrollar sus funciones, así como mantener un adecuado flujo de comunicación y relaciones interpersonales.
- ✓ Ejecutar labores de carácter administrativo que por su posición se establecen en el Estatuto de la Cooperativa; firmar cheques, documentos de carácter financiero, así como analizar y aprobar contratos y otros documentos de naturaleza similar.
- ✓ Elaborar y presentar oportunamente el presupuesto anual y brindar recomendaciones sobre la distribución de excedentes, entre otros.
- ✓ Ejercer la representación legal de conformidad con los poderes asignados por el Consejo Administrativo y por la Ley.
- ✓ Programar, organizar y coordinar estudios técnicos enfocados al desarrollo y mejoramiento de la gestión administrativa.



Requisitos

- ✓ Ser licenciado en Administración de Empresas, con énfasis en Finanzas, preferiblemente Maestría.
- ✓ Tener 5 años de experiencia gerencial en Entidades Financieras, preferiblemente Cooperativa.
- ✓ Amplio conocimiento del sector Cooperativo, regulaciones y relaciones con entes promotores del Cooperativismo.
- ✓ Conocimiento de la normativa de los entes reguladores del mercado financiero (SUGEF).



AUDITOR INTERNO

Descripción Genérica

Planificar, organizar y supervisar las actividades de la Auditoría Interna de manera que aseguren la correcta aplicación de políticas, normas y procedimientos contables y administrativos y que, además, permitan fortalecer el sistema de control interno a nivel general.

Descripción Específica

- ✓ Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, de los objetivos y metas, de las políticas, de los planes y de los procedimientos financieros y administrativos de la Cooperativa.
- ✓ Evaluar e informar oportunamente a la Junta Directiva la suficiencia, oportunidad y confiabilidad de la información contables, financiera y administrativa y de otro tipo, producida en la Cooperativa.
- ✓ Verificar que los bienes patrimoniales estén debidamente controlados, contabilizados, protegidos contra pérdida, menoscabo, mal uso o desperdicio e inscritos a nombre de la entidad cuando se trate de bienes inmuebles.
- ✓ Verificar que los recursos financieros, materiales y humanos de que dispone la entidad hayan sido utilizados por la administración con eficiencia.
- ✓ Revisar las operaciones contables, financieras y administrativas, los registros, los informes y los estados financieros de la entidad, con el propósito de que al comunicar los resultados de sus auditorías o estudios especiales por medio de informes con conclusiones y recomendaciones, se brinde la asesoría pertinente para lograr eficiencia en el sistema de control interno y en la gestión financiera y administrativa.
- ✓ Coordinar actividades de auditoría con los auditores externos, lo que permitirá minimizar la duplicidad del trabajo y contribuirá, a su vez, con una reducción en honorarios profesionales y con la eficiencia y efectividad de las labores de evaluación.
- ✓ Verificar que los funcionarios responsables hayan tomado medidas pertinentes para poner en práctica y mantener las recomendaciones que contienen los informes de la Auditoría Interna, la Auditoría Externa y los entes reguladores.



- ✓ Ejercer otras funciones de fiscalización inherentes a su competencia dentro de los lineamientos dictados por la Junta Directiva.
- ✓ Conducir las labores de auditoria de acuerdo con las normas y procedimientos de Auditoria Generalmente Aceptadas.
- ✓ Comunicar preferentemente por escrito los resultados de cada auditoria o estudio especial que se realice, a través de oficios, memorandos e informes con comentarios, conclusiones y recomendaciones.
- ✓ Preparar y someter a consideración del nivel que dependa la Auditoria Interna dentro de la Organización, un plan de trabajo de las auditorias o estudios especiales que se irán a ejecutar para un período determinado.
- ✓ Planificar adecuadamente todos los trabajos de auditoria, definir cuáles son los programas y procedimientos que se van a utilizar, y el personal asignado que ejecutará dichos trabajos.
- ✓ Elaborar y remitir al nivel que dependa dentro de la organización informes periódicos acerca de las labores realizadas durante un período determinado, según la frecuencia a la que deba presentarlos.
- ✓ Ejercer otras funciones de fiscalización inherentes a su competencia, asesorar a la administración y otras que le sean asignadas por disposiciones legales y reglamentarias.
- ✓ Refrendar los estados financieros mensuales y la información adicional remitida a SUGEF y Banco de Costa Rica así como cualquier tipo de información que amerite refrendo por disposición legal o por política de la Cooperativa.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Requiere de Licenciatura en Contaduría Pública.

1.2. Experiencia

El puesto requiere de cuatro años de experiencia en el área de Auditoria. Amplio conocimiento del sector Financiero Nacional, así como también, del movimiento Cooperativo.



1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con los funcionarios de la Cooperativa y con Empresas externas; y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel alto. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de alta complejidad y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye gran destreza en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la preparación, manejo o custodia de documentos con información altamente confidencial; y/o por la custodia o el manejo de valores dinero o equipo de alta cuantía, así mismo, los errores cometidos podrían ocasionar retrasos en la ejecución de actividades de una Unidad Estratégica del Negocio, pérdidas de imagen, pérdidas económicas o materiales de alta cuantía.

2.2. Toma de decisiones

El puesto requiere de la toma de decisiones constantemente.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable directo por la coordinación y la aplicación de las creencias y valores así como de las normas de control interno para un grupo de funcionarios primordialmente de nivel técnico y profesional.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión general, es decir, por apreciación de resultados en las tareas asignadas. Estos aspectos son supervisados por la Gerencia General.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona constantemente con compañeros, asociados o público para recibir o brindar información de cierta variedad e importancia, efectuar trámites del proceso de trabajo, atender y solucionar problemas o también para girar instrucciones.



2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es mucha, ya que debe planear, organizar y controlar programas de trabajo de alto nivel, resolver situaciones muy variables, que requieren del razonamiento interpretativo, evaluativo, adaptativo o constructivo de políticas generales y principios amplios, para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de jornadas normales de trabajo.



DIRECTOR DE NEGOCIOS

Descripción Genérica

Gestar y coordinar el trabajo y desarrollo de las principales unidades estratégicas de apoyo a la Cooperativa constituidas por, Recursos Humanos, Sistemas y Gestión de la Calidad. Brindar apoyo a la Gerencia General en proyectos especiales y facilitar el desarrollo e implementación de proyectos estratégicos de la Cooperativa junto con otras Direcciones.

Descripción Específica

- ✓ Participar en el desarrollo, ejecución y control de los planes de trabajo y proyectos que corresponden a cada una de las unidades que tiene a cargo la Dirección.
- ✓ Brindar soporte administrativo y técnico a las distintas unidades organizacionales de la Cooperativa y en especial a las que posee a cargo la Dirección.
- ✓ Participar en el desarrollo y colaborar en la implementación de proyectos estratégicos de diversa naturaleza.
- ✓ Facilitar los procesos de mejora continua y administración del cambio en la organización.
- ✓ Elaborar las propuestas relativas a ajustes de salario, incentivos económicos, beneficios y similares.
- ✓ Promover la implementación y desarrollo de Sistemas de Control de Calidad y Manejo de Riesgo Financiero y Operativo.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Requiere de Licenciatura en Administración de Empresas.



1.2. Experiencia

Tener 5 años de experiencia en el manejo de personal, sistemas de mejora continua, sistemas de Recursos Humanos, manejo de proyectos y Capacitación. Amplio conocimiento del Sector Financiero Nacional, así como también, del movimiento Cooperativo.

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con los funcionarios de la Cooperativa y con Empresas externas; y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel alto. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de alta complejidad y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye gran destreza en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la preparación, manejo o custodia de documentos con información altamente confidencial; y/o por la custodia o el manejo de valores dinero o equipo de alta cuantía, así mismo, los errores cometidos podrían ocasionar retrasos en la ejecución de actividades de una Unidad Estratégica del Negocio, pérdidas de imagen, pérdidas económicas o materiales de alta cuantía.

2.2. Toma de decisiones

El puesto requiere de la toma de decisiones constantemente.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable directo por la coordinación y la aplicación de las creencias y valores así como de las normas de control interno para un grupo de funcionarios primordialmente de nivel técnico y profesional.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión general, es decir, por apreciación de resultados en las tareas asignadas. Estos aspectos son supervisados por la Gerencia General.



2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona constantemente con compañeros, asociados, público o con funcionarios de otras entidades para investigar, manejar y brindar criterios profesionales o técnicos especializados.

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es mucha, ya que debe planear, organizar y controlar programas de trabajo de alto nivel, resolver situaciones muy variables, que requieren del razonamiento interpretativo, evaluativo, adaptativo o constructivo de políticas generales y principios amplios, para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de jornadas normales de trabajo.



DIRECTOR DE MERCADEO

Descripción Genérica

Coordinar, elaborar y ejecutar el proceso de investigación y análisis del mercado, de manera que le permita identificar oportunidades para satisfacer necesidades latentes y futuras del mismo. Formular una estrategia para el área y traducirla en un plan de acción que permita llevar los productos de la Cooperativa al mercado meta.

Descripción Específica

- ✓ Realizar contactos, negociaciones o alianzas con instituciones, empresas y proveedores que representen oportunidades de negocio y que permitan desarrollar o penetrar mercados, generar ingresos por servicios, o bien, desarrollarlos de manera que se tenga una mejora considerable en el servicio al cliente interno y/o externo.
- ✓ Velar por el desarrollo y sostenimiento adecuado de la Base Social, proporcionándole un mantenimiento efectivo y procurando que reciba una capacitación permanente sobre la gestión administrativa y principios cooperativos.
- ✓ Velar por el fortalecimiento y desarrollo del vínculo entre asociados y Coopeservidores R.L. a través de programas específicos y permanentes que coadyuven al sentido de pertenencia de los asociados.
- ✓ Participar en el proceso de desarrollo de nuevos productos y servicios financieros, así como coordinar la promoción y venta de los servicios y productos actuales, y generar valor agregado para los existentes.
- ✓ Supervisar, controlar y evaluar el desarrollo y resultado de las campañas publicitarias (de productos, servicios e imagen) desde la perspectiva de mercadeo y su contribución a la organización, así como definir las estrategias de medios de comunicación.
- ✓ Planificar y participar en la difusión de las campañas publicitarias, de comunicación, promociones, eventos especiales y otras actividades tanto a nivel interno como externo.
- ✓ Coordinar y ejecutar las acciones necesarias para el desarrollo de eventos importantes para la organización, tales como la Asamblea General, Celebración de Aniversario y Premio Coopeservidores, entre otros.



- ✓ Representar a la Cooperativa en aspectos de mercadeo ante entes externos, o bien, cuando lo solicite la Gerencia General.
- ✓ Colaborar con la Gerencia General, Jefaturas y Departamentos en la implementación de las estrategias adoptadas a nivel institucional a corto y mediano plazo.
- ✓ Coordinar la realización de reuniones de información y pre-asambleas en todo el país, así como asistir a las mismas.
- ✓ Realizar estudios permanentes sobre el mercado real y potencial de la Cooperativa y mantener sistemas de información y bases de datos necesarias para la investigación, mejoramiento e innovación de productos y servicios.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Requiere de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Mercadeo.

1.2. Experiencia

Requiere de 5 años de experiencia gerencial en Desarrollo de Estrategias de Mercado y supervisión de personal.

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con los funcionarios de la Cooperativa y con Empresas externas; y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel alto. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de alta complejidad y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye gran destreza en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.



2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la preparación, manejo o custodia de documentos con información altamente confidencial; y/o por la custodia o el manejo de valores dinero o equipo de alta cuantía, así mismo, los errores cometidos podrían ocasionar retrasos en la ejecución de actividades de una Unidad Estratégica del Negocio, pérdidas de imagen, pérdidas económicas o materiales de alta cuantía.

2.2. Toma de decisiones

El puesto requiere de la toma de decisiones constantemente.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable directo por la coordinación y la aplicación de las creencias y valores así como de las normas de control interno para un grupo de funcionarios primordialmente jefaturas.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión general, es decir, por apreciación de resultados en las tareas asignadas. Estos aspectos son supervisados por la Gerencia General.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona constantemente con compañeros, asociados, público o con funcionarios de otras entidades para investigar, manejar y brindar criterios profesionales o técnicos especializados.

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es mucha, ya que debe planear, organizar y controlar programas de trabajo de alto nivel, resolver situaciones muy variables, que requieren del razonamiento interpretativo, evaluativo, adaptativo o constructivo de políticas generales y principios amplios, para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de jornadas normales de trabajo.



DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Descripción Genérica

Administrar eficientemente los recursos por medio de un enfoque proactivo, integrado, continuo y basado en la medición de riesgos que garantice la solvencia, rentabilidad, estabilidad y crecimiento con calidad de la Cooperativa, al amparo de las regulaciones y la normativa vigente para el sector.

Descripción Específica

- ✓ Elaborar la planificación administrativa, financiera y económica de la Cooperativa (presupuesto).
- ✓ Evaluar la gestión económica, financiera y presupuestaria de la Cooperativa.
- ✓ Evaluar las alternativas de inversión con respecto a los activos inmovilizados y financieros, analizar el portafolio de inversiones con respecto a la gestión de carteras, así como el estudio de los puestos de bolsa para realizar recomendaciones de inversión ante la Gerencia General.
- ✓ Realizar la gestión y obtención de recursos internos y externos.
- ✓ Analizar los riesgos en las áreas competentes tales como mercado, liquidez, crédito, gestión, sensibilidad y macro precios.
- ✓ Analizar y evaluar las políticas y procedimientos en las áreas competentes.
- ✓ Evaluación del análisis financiero y ejecución presupuestaria mensual.
- ✓ Firmar los cheques en todas las cuentas corrientes de la Cooperativa.
- ✓ Velar por la correcta aplicación de políticas dictadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras tales como la coordinación y control en el cumplimiento de las disposiciones reglamentarias, en cuanto a reservas de liquidez, calificación de riesgo, calce de plazos, flujos de efectivo, reporte de inversionistas y productos de captación.
- ✓ Colaborar con la Gerencia General en la implementación de políticas administrativas o financieras y velar por su correcta aplicación y consistencia con los objetivos y programas de trabajo.



- ✓ Representar o asumir la Gerencia General en su ausencia, o bien, en eventos o reuniones cuando lo solicite el Gerente General y participar, cuando corresponda, en el Consejo de Administración únicamente con voz.
- ✓ Velar por la adecuada presentación de la información financiera, incluyendo los Estados Financieros, que se remite o que requiera la Superintendencia General de Entidades Financieras.
- ✓ Controlar la liquidez de la Cooperativa para atender de manera eficiente todos los servicios de movilización de recursos tanto en inversiones financieras como el cumplimiento de sus obligaciones.
- ✓ Supervisar la gestión de servicios generales incluyendo seguridad, limpieza y mantenimiento de equipo y edificios.
- ✓ Autorizar transferencias electrónicas, débitos y créditos por medio del SINPE, transacciones de inversiones y cuentas corrientes, gastos de caja chica, compras de activos fijos y cualquier gasto en general, así como firmar cheques en todas las cuentas corrientes de la Cooperativa.
- ✓ Realizar estudios técnicos sobre gestiones financieras, productos y de la estructura financiera y económica de la Cooperativa.
- ✓ Definir estrategias para la captación de recursos en ventanilla y en el Mercado Bursátil.
- ✓ Evaluar la gestión y adecuado control de la custodia de los títulos valores.
- ✓ Analizar el rendimiento de productos y servicios.
- ✓ Evaluar y supervisar la gestión contable.
- ✓ Servir de enlace entre las Auditorías Externa e Interna, así como en las visitas de campo realizadas por los funcionarios de la SUGEF.
- ✓ Coordinar las Comisiones de trabajo que designe el Consejo de Administración o la Gerencia General.
- ✓ Participación en la elaboración de informes de cumplimiento semestral y anual.



DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Requiere de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas.

1.2. Experiencia

Requiere de 5 años de experiencia como Gerente Financiero en Entidades Bancarias o Cooperativas de Ahorro y Crédito.

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con los funcionarios de la Cooperativa y con Empresas externas; y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel alto. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de alta complejidad y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye gran destreza en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la preparación, manejo o custodia de documentos con información altamente confidencial; y/o por la custodia o el manejo de valores dinero o equipo de alta cuantía, así mismo, los errores cometidos podrían ocasionar retrasos en la ejecución de actividades de una Unidad Estratégica del Negocio, pérdidas de imagen, pérdidas económicas o materiales de alta cuantía.

2.2. Toma de decisiones

El puesto requiere de la toma de decisiones constantemente.



2.3. Supervisión ejercida

Es responsable directo por la coordinación y la aplicación de las creencias y valores así como de las normas de control interno para un grupo de funcionarios primordialmente de nivel técnico y profesional.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión general, es decir, por apreciación de resultados en las tareas asignadas. Estos aspectos son supervisados por la Gerencia General.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona constantemente con compañeros, asociados, público o con funcionarios de otras entidades para investigar, manejar y brindar criterios profesionales o técnicos especializados.

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es mucha, ya que debe planear, organizar y controlar programas de trabajo de alto nivel, resolver situaciones muy variables, que requieren del razonamiento interpretativo, evaluativo, adaptativo o constructivo de políticas generales y principios amplios, para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de jornadas normales de trabajo.



JEFE DE ADMINISTRACIÓN DE PRÉSTAMOS

Descripción Genérica

Colocar y administrar la cartera de crédito, planificar, dirigir y supervisar la realización de las labores necesarias que garanticen el buen funcionamiento de las áreas de Crédito, Cobros, Planillas y Servicios Solidarios, con el objetivo de brindar un excelente servicio, asesoría financiera y atención de las necesidades de los asociados de la Cooperativa.

Descripción Específica

- ✓ Definir la estrategia en materia de colocación de recursos.
- ✓ Revisar y ajustar permanentemente, políticas, reglamentaciones y procedimientos de crédito de la Cooperativa.
- ✓ Realizar las acciones necesarias para garantizar un servicio al cliente de alta calidad.
- ✓ Planificar, dirigir y supervisar la gestión de los Centros de Servicio, Sucursales y Oficinas Periféricas.
- ✓ Coordinar el trámite relativo a medios de pago, en lo referente a tarjetas de crédito y débito.
- ✓ Garantizar la adecuada recuperación de los créditos colocados, así como gestionar la recuperación vía planillas, de los diferentes cobros sistemáticos.
- ✓ Definir, planificar y dirigir la estrategia para la captación de ahorros de la Cooperativa, coadyuvando al crecimiento de la Base Social.
- ✓ Elaborar y presentar informes periódicos de colocación de crédito, gestión de cobro, cumplimiento de metas de colocación de los Centros de Servicio, colocación de tarjetas de débito y crédito, efectividad de aplicación de deducciones, avance de proyectos, Estado de Resultados de los Centros de Servicio y otros aspectos de interés para la evaluación de su trabajo.
- ✓ Administrar la colocación del crédito de la Cooperativa.
- ✓ Supervisar la efectividad de la gestión de cobro, del trámite de servicios solidarios y del envío y recepción de planillas de deducción.
- ✓ Realizar evaluaciones de planes operativos y calificación de incentivos.



DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Requiere de Licenciatura en Administración de Negocios, preferiblemente con énfasis en Finanzas o carrera afín.

1.2. Experiencia

El puesto requiere de dos o tres años de experiencia en manejo del área de Crédito de una Institución Financiera (preferiblemente del sector cooperativo) y un año de experiencia en el manejo de personal.

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con los funcionarios de la Cooperativa y con Empresas externas; y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel alto. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de alta complejidad y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye gran destreza en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la preparación, el manejo o la custodia de documentos con información confidencial; y/o por la custodia o el manejo de valores, dinero o equipo de considerable cuantía, así mismo, los errores cometidos podrían ocasionar retrasos en la ejecución de actividades de una Unidad Estratégica del Negocio, pérdidas de imagen, pérdidas económicas o materiales de considerable cuantía.

2.2. Toma de decisiones

El puesto requiere constantemente de la toma de decisiones, en lo que se refiere al otorgamiento de créditos en casos especiales, contratación de personal y compra de equipos.



2.3. Supervisión ejercida

Es responsable directo por la coordinación y la aplicación de las creencias y valores así como de las normas de control interno para un grupo de funcionarios primordialmente de nivel técnico y profesional.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión general, por apreciación de resultados en las tareas asignadas como el cumplimiento de metas, créditos, cobros, planillas y satisfacción del servicio. Dicho aspecto es supervisado por el Gerente General.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona constantemente con compañeros, asociados o público para recibir o brindar información de cierta variedad e importancia, efectuar trámites del proceso de trabajo, atender y solucionar problemas o también para girar instrucciones.

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es mucha, ya que debe planear, organizar y controlar programas de trabajo de alto nivel, resolver situaciones muy variables, que requieren del razonamiento interpretativo, evaluativo, adaptativo o constructivo de políticas generales y principios amplios, para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de jornadas normales de trabajo.



JEFE DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

Descripción Genérica

Planificar, coordinar y controlar los sistemas y equipos informáticos, así como las actividades relacionadas con las tecnologías de información que se manejan en la Cooperativa y los proyectos del área de Informática.

Descripción Específica

- ✓ Administrar los recursos tecnológicos instalados y controlar su rendimiento para determinar los puntos que requieren acciones correctivas para una utilización adecuada de los mismos.
- ✓ Emitir criterios técnicos para las compras relacionadas con hardware y software.
- ✓ Definir e implementar las políticas relacionadas con el manejo de la información electrónica de la Institución.
- ✓ Velar por el correcto funcionamiento y mantenimiento de los sistemas a fin de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente interno y externo.
- ✓ Supervisar y ordenar las actividades técnicas que se desarrollan dentro del ámbito de Sistemas.
- ✓ Velar por la ejecución de las tareas que asigne el Jefe de Mantenimiento de Sistemas a los analistas respectivos y por las labores realizadas por el personal de soporte.
- ✓ Establecer los procedimientos de documentación, de seguridad y técnicas de producción que mejoren la eficiencia de la utilización de los equipos y el software, tanto comercial como de aplicación.
- ✓ Supervisar la apropiada documentación de los sistemas y velar por su adecuado uso.



- ✓ Brindar a las áreas usuarias el asesoramiento técnico general necesario para el desarrollo de sus aplicaciones.
- ✓ Velar por el cumplimiento y definición de los controles de seguridad de los sistemas para evitar manipulaciones incorrectas.
- ✓ Velar por el buen uso de las innovaciones tecnológicas que posea la Cooperativa, tales como Internet, correo electrónico y otras.
- ✓ Evaluar y aprobar (conjuntamente con la Auditoría Interna o Auditor de Sistemas en aquellas actividades que impliquen cierto nivel de riesgo y de seguridad para la Cooperativa) todos los proyectos de desarrollo y cambios solicitados por los usuarios de sistemas y coordinar la ejecución de su programación.
- ✓ Sugerir y proyectar las adquisiciones o mejoras de equipo y software de la Cooperativa, así como estar presente en toda demostración que se efectúe sobre estos, a fin de tener criterio para realizar las recomendaciones pertinentes.
- ✓ Programar y coordinar el Plan de Mantenimiento Preventivo de Equipos en Oficinas Centrales y Centros de Servicio.
- ✓ Velar que las comunicaciones de la Cooperativa se desarrollen en forma adecuada y de acuerdo a las necesidades de la misma.
- ✓ Velar por la actualización del Plan de Continuidad y asegurarse de efectuar una simulación sobre su operatividad cuando menos una vez al año.
- ✓ Elaborar el Plan Anual Operativo y realizar las evaluaciones a los mismos.



DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Licenciado Universitario en Ingeniería de Sistemas o alguna carrera afín que lo faculte para el puesto.

1.2. Experiencia

El puesto requiere de al menos cinco años de experiencia en análisis y diseño de sistemas de información. Además, al menos 2 años de experiencia en manejo de personal.

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con los funcionarios de la Cooperativa y con Empresas externas; y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel alto. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de alta complejidad y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye gran destreza en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la preparación, el manejo o la custodia de documentos con información confidencial; y/o por la custodia o el manejo de valores, dinero o equipo de considerable cuantía, así mismo, los errores cometidos podrían ocasionar retrasos en la ejecución de actividades de una Unidad Estratégica del Negocio.

2.2. Toma de decisiones

El puesto requiere constantemente de la toma de decisiones, en lo que se refiere al seguimiento y asignación de labores, así como la asignación de prioridades en casos extremos en aras de dar un servicio de calidad, tanto al cliente externo, así como al interno; además debe participar activamente en la contratación de personal y compra de equipos del área de Informática.



2.3. Supervisión ejercida

Es responsable directo por la coordinación y la aplicación de las creencias y valores así como de las normas de control interno para un grupo de funcionarios primordialmente de nivel técnico y profesional.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión general, por apreciación de resultados en las tareas asignadas como el cumplimiento de metas y satisfacción del servicio prestado al cliente externo e interno. Dicho aspecto es supervisado por el Director de Negocios.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona constantemente con compañeros, asociados o público para recibir o brindar información de cierta variedad e importancia, efectuar trámites del proceso de trabajo, atender y solucionar problemas o también para girar instrucciones.

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es mucha ya que debe planear, organizar y controlar programas de trabajo de alto nivel, resolver situaciones muy variables, que requieren del razonamiento interpretativo, evaluativo, adaptativo o constructivo de políticas generales y principios amplios, para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de jornadas normales de trabajo y eventualmente de supervisión de procesos especiales que se pueden llevar a cabo en horario extraordinario.



JEFE DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS

Descripción Genérica

Administrar los procesos que involucra el desarrollo de proyectos y el mantenimiento de los sistemas, así como el cumplimiento del estándar establecido para el CVDS definido por la organización.

Descripción Específica

- ✓ Planificar, dirigir y controlar las labores de los analistas programadores mediante el cumplimiento de las fechas establecidas.
- ✓ Velar por la calidad, controles, seguridad, riesgos y funcionalidad de las aplicaciones desarrolladas.
- ✓ Orientar a los analistas programadores sobre la calidad y estructura del diseño de las nuevas aplicaciones y de los requerimientos que se van a programar con el fin de optimizar los recursos de la organización.
- ✓ Evaluar, aprobar o rechazar los sistemas antes de su implementación.
- ✓ Evaluar las propuestas presentadas para el desarrollo de sistemas, en coordinación con las áreas involucradas, para verificar la factibilidad de su realización.
- ✓ Asistir al Jefe Departamento de Sistemas del área y sustituirlo en caso de ausencia.
- ✓ Velar que se cumpla la estandarización establecida para el desarrollo del CVDS, así como el pase a producción.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Bachillerato Universitario en Ingeniería en Sistemas o alguna carrera afín que lo faculte para el puesto.



1.2. Experiencia

El puesto requiere de cuatro años de experiencia en el área de la Informática.

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros de toda la Cooperativa y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel considerable. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de complejidad moderada y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye destreza moderada en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la preparación, manejo o custodia de documentos con información confidencial; y/o por la custodia o el manejo de valores dinero o equipo de considerable cuantía, así mismo, los errores cometidos podrían ocasionar retrasos en la ejecución de actividades de una Unidad Estratégica del Negocio, pérdidas de imagen, pérdidas económicas o materiales de considerable cuantía.

2.2. Toma de decisiones

El puesto requiere esporádicamente de la toma de decisiones, como por ejemplo, para la compra de software, equipo de cómputo y prioridades en cronograma de trabajo.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable directo por la coordinación y la aplicación de las creencias y valores así como de las normas de control interno para un grupo de funcionarios primordialmente de nivel técnico y profesional.



2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión indirecta, es decir, por combinación de resultados y aspectos específicos sobre las tareas. Estos aspectos son supervisados por el Jefe de Sistemas.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona constantemente con compañeros, asociados o público para recibir o brindar información de cierta variedad e importancia, efectuar trámites del proceso de trabajo, atender y solucionar problemas o también para girar instrucciones.

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es mucha ya que debe planear, organizar y controlar programas de trabajo de alto nivel, resolver situaciones muy variables, que requieren del razonamiento interpretativo, evaluativo, adaptativo o constructivo de políticas generales y principios amplios, para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de Jornadas especiales de trabajo.



JEFE DE SUCURSALES, CAPTACIÓN Y MEDIOS DE PAGO

Descripción Genérica

Administrar eficientemente la gestión de Captación de recursos, Medios de Pago y Sucursales, que contribuyan al crecimiento con calidad y permita generar un valor agregado al aporte de capital por parte de los asociados, de acuerdo con la estrategia genérica definida.

Descripción Específica

- ✓ Supervisar, coordinar, controlar y velar por el servicio y ejecución de parte de Sucursales para el logro de resultados en el cumplimiento de ventas, manejo operativo y administrativo de las oficinas, administración de recursos y de servicios.
- ✓ Impulsar el mantenimiento y generación de negocios.
- ✓ Motivar al personal en la venta cruzada de productos y servicios.
- ✓ Apoyar y velar por el clima organizacional del equipo en general.
- ✓ Impulsar el crecimiento de carteras en los diferentes productos.
- ✓ Brindar asesoría en los diferentes trámites que correspondan a las áreas indicadas.
- ✓ Velar por la optimización de los recursos y rentabilidad.
- ✓ Administrar tanto el recurso humano como materiales necesarios para el desarrollo de la organización.
- ✓ Dar seguimiento a los controles internos de las Sucursales.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Requiere de Licenciatura en Administración de Negocios, preferiblemente con énfasis en Finanzas o carrera afín.



1.2. Experiencia

El puesto requiere de dos años de experiencia en la implementación, administración, control y manejo operativo de Tarjetas de Crédito y débito. Además, requiere de un año de experiencia en la operación de SINPE (Sistema Integrado de Pagos Electrónicos) y un año de experiencia en el manejo de personal.

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros de toda la Cooperativa y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel considerable. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de complejidad moderada y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye destreza moderada en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la toma de decisiones, la preparación, manejo o custodia de documentos con información de alguna confidencialidad; y/o por dinero, valores o equipo de trabajo de mediana cuantía, así mismo, los errores cometidos se detectan en la supervisión y podrían ocasionar retrasos en la ejecución de las actividades propias de un proceso completo, pérdidas económicas o materiales de mediana cuantía.

2.2. Toma de decisiones

El puesto requiere de la toma de decisiones constantemente en lo que se refiere a establecimiento de políticas y procedimientos, desarrollo de estrategias, planificación y crecimiento del Departamento y manejo del personal.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable directo por la coordinación y la aplicación de las creencias y valores así como de las normas de control interno para un grupo de funcionarios primordialmente de nivel técnico y profesional.



2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión directa, ya que, se supervisan aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo, como el cumplimiento de metas y objetivos, rentabilidad, ejecución de las estrategias, crecimiento y posicionamiento de la Cooperativa, productos y servicios. Estos aspectos son supervisados por el Jefe de Administración de Préstamos.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona constantemente con compañeros, asociados o público para recibir o brindar información de cierta variedad e importancia, efectuar trámites del proceso de trabajo, atender y solucionar problemas o también para girar instrucciones.

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es mucha, ya que debe planear, organizar y controlar programas de trabajo de alto nivel, resolver situaciones muy variables, que requieren del razonamiento interpretativo, evaluativo, adaptativo o constructivo de políticas generales y principios amplios, para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de jornadas normales de trabajo y en algunos casos de desplazamientos constantes a lugares cercanos y alejados de la oficina.



JEFE DE CONTABILIDAD

Descripción Genérica

Organizar, ejecutar, registrar y controlar las operaciones contables y elaborar de los Estados Financieros de la Empresa. Además, coordina la oportuna emisión de reportes, veracidad e integridad de la información contable.

Descripción Específica

- ✓ Emitir, revisar y analizar el Sistema de Información Contable oportunamente.
- ✓ Mantener los auxiliares contables debidamente conciliados y depurados.
- ✓ Revisar y mejorar los controles externos conforme a las NIC's y la normativa aplicable según la SUGEF.
- ✓ Mantener un adecuado control sobre las cuentas de Tesorería.
- ✓ Cumplir estrictamente con las normativas vigentes de los entes reguladores.
- ✓ Ejecutar las recomendaciones y lineamientos emitidos por la SUGEF, Auditoría Interna y Auditoría Externa.
- ✓ Proponer los sistemas de registro y control para los nuevos productos y servicios.
- ✓ Velar por el orden y actualización de la contabilidad en general.
- ✓ Coordinar con la Auditoría Externa para evacuar las consultas y preparar la información pertinente.
- ✓ Realizar una revisión general de las inversiones tanto del principal como de los intereses con la finalidad de verificar si los ingresos por este rubro son razonables.
- ✓ Realizar, al final de cada mes, la revisión de los gastos, principalmente, comparándolos con el presupuesto con fines de análisis y control.
- ✓ Realizar evaluaciones de planes operativos y calificación de incentivos.



DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Licenciatura en Contaduría Pública.

1.2. Experiencia

El puesto requiere de cuatro años de experiencia en el área de Contabilidad y Entidades Financieras Supervisadas.

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros de toda la Cooperativa y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel considerable. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de complejidad moderada y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye destreza moderada en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la preparación, el manejo o la custodia de documentos con información confidencial y/o por la custodia o el manejo de valores, dinero o equipo de considerable cuantía, así mismo, los errores cometidos podrían ocasionar retrasos en la ejecución de actividades de una Unidad Estratégica de Negocio, pérdidas de imagen, pérdidas económicas o materiales de considerable cuantía.

2.2. Toma de decisiones

El puesto requiere de la toma de decisiones frecuentemente en lo que se refiere a registros de operaciones contables, procedimientos contables por aplicar o dar instrucciones para elaborar un trabajo o plan contable específico.



2.3. Supervisión ejercida

Es responsable directo por la coordinación y la aplicación de las creencias y valores así como de las normas de control interno para un grupo de funcionarios primordialmente de nivel técnico y profesional.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión directa, por aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo, como el cumplimiento de las normativas de los entes externos, el cumplimiento de las Normas Internacionales de Contabilidad y leyes que afecten directamente a la Cooperativa. Además, el puesto requiere de supervisión general, es decir, por apreciación de resultados en las tareas asignadas; y directa por aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo como aspectos presupuestarios, Balanza de Comprobación y Estados de Resultados, procedimientos de inversiones, recompras. Estos aspectos son supervisados por el Director de Administración y Finanzas.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona constantemente con compañeros, asociados o público para recibir o brindar información de cierta variedad e importancia, efectuar trámites del proceso de trabajo, atender y solucionar problemas o también para girar instrucciones.

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es mucha ya que debe planear, organizar y controlar programas de trabajo de alto nivel, resolver situaciones muy variables, que requieren del razonamiento interpretativo, evaluativo, adaptativo o constructivo de políticas generales y principios amplios, para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de jornadas de trabajo especiales para realizar los cierres respectivos.



JEFE DE TESORERÍA

Descripción Genérica

Administrar eficientemente los recursos financieros, por medio de planificación y control del flujo de caja y cumplimiento estricto de las normas y procedimientos establecidos.

Descripción Específica

- ✓ Asegurar la óptima utilización de los recursos financieros disponibles, a través de inversiones de corto y largo plazo garantizando la liquidez de la Cooperativa.
- ✓ Controlar y manejar adecuadamente el fondo general.
- ✓ Dirigir, coordinar, supervisar y controlar la recepción, pago o entrega de dinero, custodia de valores, documentos y cajas.
- ✓ Emitir los reportes de cheques pendientes, entregados y emitidos, realizando consultas con los movimientos del día anterior y realizar la conciliación.
- ✓ Manejar el flujo de caja real y determinar las necesidades de efectivo que requieren las cuentas corrientes.
- ✓ Actualizar el sistema de inversiones, registrando todos los movimientos necesarios.
- ✓ Supervisar, controlar y manejar la cartera de inversión de la Cooperativa y del fondo general de Tesorería.
- ✓ Revisar y hacer arqueos de las cajas chicas.
- ✓ Actualizar y mejorar los sistemas de control interno (Inversiones, Custodia de Valores, Cajas y Bancos).
- ✓ Enviar transferencias a las diferentes cuentas de los bancos o asociados, utilizando el sistema SINPE.
- ✓ Elaborar libro de Bancos.
- ✓ Elaborar cierre de cajas de los Cajeros, cuando sea requerido.



- ✓ Ingresar las boletas de solicitudes de dinero.
- ✓ Velar por el adecuado control de la Custodia de Valores.
- ✓ Ejecutar oportunamente las recomendaciones y normas definidas en la SUGEF, Auditoría Interna y Auditoría Externa.
- ✓ Controlar el servicio de cobro de cheques, generados por deducciones de planillas.
- ✓ Mantener el auxiliar de inversiones debidamente conciliado y depurado.
- ✓ Participar en el Comité de Inversiones.
- ✓ Dar soporte a las Sucursales para la distribución de los recursos financieros.
- ✓ Realizar evaluaciones de planes operativos y calificación de incentivos.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Licenciatura en Ciencias Económicas con énfasis en Finanzas.

1.2. Experiencia

El puesto requiere de cuatro años de experiencia en Banca, Tesorería y transacciones del mercado de valores.

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros de toda la Cooperativa y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel considerable. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de complejidad moderada y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye destreza moderada en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.



2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la preparación, el manejo o la custodia de documentos con información confidencial y/o por la custodia o el manejo de valores, dinero o equipo de considerable cuantía, así mismo, los errores cometidos podrían ocasionar retrasos en la ejecución de actividades de una Unidad Estratégica de Negocio, pérdidas de imagen, pérdidas económicas o materiales de considerable cuantía.

2.2. Toma de decisiones

El puesto requiere de la toma de decisiones constantemente en lo que se refiere a determinar el monto para depositar en las cuentas corrientes, para realizar inversiones o para solucionar algún problema con un cliente.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable directo por la coordinación y la aplicación de las creencias y valores así como de las normas de control interno para un grupo de funcionarios primordialmente de nivel técnico y profesional.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión general, por apreciación de resultados en las tareas asignadas; y directa, es decir, se supervisan aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo. Entre los aspectos supervisados se encuentran, el manejo correcto de las cuentas corrientes, inversiones, cajas, custodia y además que se mantenga un buen servicio tanto para el cliente interno como el externo. Dichos aspectos son supervisados por el Director Administrativo – Financiero.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona constantemente con compañeros, asociados o público para recibir o brindar información de cierta variedad e importancia, efectuar trámites del proceso de trabajo, atender y solucionar problemas o también para girar instrucciones.

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es mucha ya que debe planear, organizar y controlar programas de trabajo de alto nivel, resolver situaciones muy variables, que requieren del razonamiento interpretativo, evaluativo, adaptativo o constructivo de políticas generales y principios amplios, para obtener la solución.



3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de jornadas de trabajo especiales para realizar los cierres.



JEFE DE SUCURSAL

Descripción Genérica

Alcanzar las metas propuestas en el plano operativo, para alcanzar una alta rentabilidad para el beneficio de todas las personas que conforman este grupo financiero, sin dejar de lado la razón social. Aplicar los controles y procedimientos para cada área de los servicios financieros ofrecidos por la Sucursal.

Descripción Específica

- ✓ Velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos para las diferentes áreas relacionadas con las operaciones de la Sucursal (crédito, cobro, captación, medios de pago, servicios solidarios y tesorería).
- ✓ Velar por el clima organizacional y la calidad de servicio de la Sucursal.
- ✓ Revisar y aprobar los créditos de la Sucursal.
- ✓ Atender los trámites y operaciones financieras que requieran los asociados en Plataforma.
- ✓ Elaborar resúmenes e informes de las operaciones mensuales de la Sucursal a la jefatura de Sucursales y Captación.
- ✓ Evaluar el desempeño del personal a cargo.
- ✓ Realizar el cierre diario de las cajas de la Sucursal.
- ✓ Realizar arqueos a los Cajeros de la Sucursal, mínimo una vez al mes.
- ✓ Controlar todos los formularios, valores y efectivo existentes en la Sucursal.
- ✓ Tener la custodia de las llaves, combinaciones y claves de acceso a la Sucursal.
- ✓ Realizar el mercadeo de todos los productos y servicios que ofrece Coopeservidores R.L.
- ✓ Coordinar y supervisar el fondo general de cada Sucursal.
- ✓ Controlar la comunicación entre el Banco Central (SINPE) y la Cooperativa.



- ✓ Coordinar y dar seguimiento junto con la Dirección de Sistemas, a los cambios tecnológicos que realice el Banco Popular y de Desarrollo Comunal y que afecten a la Cooperativa.
- ✓ Analizar e implementar las recomendaciones de los informes de Auditoria, sobre los Centros de Servicio.
- ✓ Enviar documentos de operaciones tramitadas, así como informes solicitados por las Oficinas Centrales al respectivo Departamento.
- ✓ Realizar evaluaciones de planes operativos y calificación de incentivos.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Bachillerato en Administración de Empresas o alguna carrera afín que lo faculte para el puesto.

1.2. Experiencia

El puesto requiere de una experiencia de más de tres a cinco años en trabajos similares.

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros de toda la Cooperativa y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel considerable. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de complejidad moderada y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye destreza moderada en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la toma de decisiones, la preparación, manejo o custodia de documentos con información de alguna confidencialidad; y/o por dinero, valores o equipo de trabajo de mediana cuantía, así mismo, los errores cometidos se detectan en la supervisión y podrían ocasionar retrasos en la ejecución de las actividades propias de un proceso completo, pérdidas económicas o materiales de mediana cuantía.



2.2. Toma de decisiones

Se responsabiliza constantemente de la toma de decisiones, debido a trámites de crédito, permisos laborales, actividades propias de oficina, manejo de márgenes de negociación en Captación, tasas y aprobación de pagos.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable directo por la coordinación y la aplicación de las creencias y valores así como de las normas de control interno para un grupo de funcionarios primordialmente de nivel técnico y profesional.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión directa, es decir, se supervisan aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo y General por apreciación de resultados en las tareas asignadas. Estos aspectos son supervisados por el Jefe de Sucursales, Captación y Medios de Pago.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona constantemente con compañeros, asociados o público para recibir o brindar información de cierta variedad e importancia, efectuar trámites del proceso de trabajo, atender y solucionar problemas o también para girar instrucciones.

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es mucha, ya que debe planear, organizar y controlar programas de trabajo de alto nivel, resolver situaciones muy variables, que requieren del razonamiento interpretativo, evaluativo, adaptativo o constructivo de políticas generales y principios amplios, para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de jornadas normales de oficina.



JEFE DE RECURSOS HUMANOS

Descripción Genérica

Desarrollar y coordinar las actividades de la administración del Capital Humano de la Cooperativa, mediante la selección y reclutamiento, la capacitación y desarrollo del personal. Establecer en coordinación con las áreas correspondientes, las políticas y procedimientos en materia de gestión humana. Observar y velar por el adecuado desarrollo de las relaciones laborales y por la realización de actividades tanto a nivel recreativo como de formación, para promover el crecimiento integral del personal.

Descripción Específica

- ✓ Planificar, dirigir, coordinar y supervisar la ejecución de programas técnicos de Recursos Humanos en: Reclutamiento, Clasificación, Valoración de puestos; Capacitación, Desarrollo; Relaciones Laborales, Recreación, Seguridad Laboral.
- ✓ Crear y aplicar sistemas y procedimientos técnicos para el Reclutamiento y Selección del Personal requerido por la Cooperativa; así como los correspondientes a las acciones de personal para los movimientos del Capital Humano.
- ✓ Programar en conjunto con las diferentes dependencias la capacitación y actualización del personal de acuerdo con las necesidades de los mismos.
- ✓ Llevar el adecuado control de ingreso, permisos, incapacidades, vacaciones y otros del personal de la Cooperativa.
- ✓ Coordinar las actividades sociales del personal.
- ✓ Elaborar las propuestas salariales y de incentivos económicos del personal.
- ✓ Atender, investigar y solucionar aspectos administrativos y disciplinarios del personal a cargo y aplicar las medidas correctivas necesarias.
- ✓ Obtener y mantener un Sistema de Clasificación y Valoración de Puestos funcional y equitativo de la Cooperativa.
- ✓ Asesor en materia de las mejores prácticas de relaciones obrero-patronales.
- ✓ Velar por la preservación del ambiente en materia de Seguridad e Higiene Laboral.



- ✓ Registrar y mantener actualizado la información sobre la situación laboral.
- ✓ Realizar evaluaciones de planes operativos y calificación de incentivos.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos o Psicología.

1.2. Experiencia

Requiere una experiencia de tres a cinco años en Administración de Recursos Humanos a nivel de jefatura. Deseable experiencia en entidades financieras.

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros de toda la Cooperativa y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel considerable. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de complejidad moderada y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye destreza moderada en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la toma de decisiones, la preparación, manejo o custodia de documentos con información de alguna confidencialidad; y/o por dinero, valores o equipo de trabajo de mediana cuantía, así mismo, los errores cometidos se detectan en la supervisión y podrían ocasionar retrasos en la ejecución de las actividades propias de un proceso completo, pérdidas económicas o materiales de mediana cuantía.



2.2. Toma de decisiones

El puesto requiere constantemente de la toma de decisiones sobre la aplicación y manejo de aspectos administrativos relacionados con la aplicación de las políticas de Recursos Humanos.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable directo por la coordinación y la aplicación de las creencias y valores así como de las normas de control interno para un grupo de funcionarios primordialmente de nivel técnico y profesional.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión directa, es decir, se supervisan aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo y en algunos casos requiere de supervisión indirecta, por la combinación de resultados y aspectos específicos sobre las tareas. Estos aspectos son supervisados por el Director de Negocios.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona constantemente con compañeros, asociados o público para recibir o brindar información de cierta variedad e importancia, efectuar trámites del proceso de trabajo, atender y solucionar problemas o también para girar instrucciones.

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es mucha, ya que debe planear, organizar y controlar programas de trabajo de alto nivel, resolver situaciones muy variables, que requieren del razonamiento interpretativo, evaluativo, adaptativo o constructivo de políticas generales y principios amplios, para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de jornadas normales de oficina.



JEFE DE COMUNICACIÓN E IMAGEN

Descripción Genérica

Planificar y desarrollar la estrategia institucional de comunicación e imagen que permita un posicionamiento en el medio financiero.

Descripción Específica

- ✓ Definir el tipo y contenido de la información a divulgar por los diferentes medios de comunicación.
- ✓ Definir los medios a utilizar para divulgar la información impresa y audiovisual así como los elementos que conforman el mensaje (color, sonido, tamaño).
- ✓ Elaborar e implementar acciones o estrategias para posicionar a la empresa.
- ✓ Desarrollar actividades orientadas al manejo de la imagen de la Cooperativa.
- ✓ Controlar la calidad de los productos de imagen de la Cooperativa.
- ✓ Coordinar y planificar las investigaciones requeridas para conocer y valorar tendencias sobre el posicionamiento, percepciones del asociado, productos y servicios de la Cooperativa, todo ello con el fin de tomar decisiones estratégicas de imagen y comunicación.
- ✓ Realizar labores de relaciones públicas con personal clave de organismos estatales y privados.
- ✓ Autorizar las compras de material impreso y audiovisual.
- ✓ Coordinar el proceso de estandarización de la línea gráfica de la empresa en material impreso, audiovisuales, atención al cliente y estructura física del edificio.
- ✓ Organizar todo evento que realice la Cooperativa en materia de imagen y comunicación.
- ✓ Supervisar las labores del personal a cargo.
- ✓ Brindar asesoría en la toma de decisiones en cuanto a imagen de la empresa y su entorno político.



DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Licenciatura en Periodismo.

1.2. Experiencia

El puesto requiere de cuatro años en Comunicación o Diseño Gráfico. Deseable experiencia en Administración

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros de toda la Cooperativa y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel considerable. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de complejidad moderada y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye destreza moderada en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la toma de decisiones, la preparación, manejo o custodia de documentos con información de alguna confidencialidad y/o por dinero, valores o equipo de trabajo de mediana cuantía, así mismo, los errores cometidos se detectan en la supervisión y podrían ocasionar retrasos en la ejecución de las actividades propias de un proceso completo, pérdidas económicas o materiales de mediana cuantía.

2.2. Toma de decisiones

El puesto requiere frecuentemente de la toma de decisiones en lo que se refiere los mensajes de divulgación de la Cooperativa, cómo hacer ciertas acciones de información y reuniones con Diputados sobre proyectos de la Cooperativa.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable directo por la coordinación y la aplicación de las creencias y valores así como de las normas de control interno para un grupo de funcionarios primordialmente de nivel técnico y profesional.



2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión indirecta, es decir, por la combinación de resultados y aspectos específicos sobre las tareas, como por ejemplo, la forma de presentar los resultados. Estos aspectos son supervisados por el Director de Mercadeo.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona constantemente con compañeros, asociados o público para recibir o brindar información de cierta variedad e importancia, efectuar trámites del proceso de trabajo, atender y solucionar problemas o también para girar instrucciones.

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es mucha, ya que debe planear, organizar y controlar programas de trabajo de alto nivel, resolver situaciones muy variables, que requieren del razonamiento interpretativo, evaluativo, adaptativo o constructivo de políticas generales y principios amplios, para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de jornadas normales de trabajo, además de desplazamientos constantes a zonas alejadas y cercanas a la oficina.



COORDINADOR DE UNIDAD ADMINISTRATIVA

Descripción Genérica

Administrar y coordinar los servicios de apoyo a las áreas funcionales que comprenden proveeduría, Transporte, Mensajería, Vigilancia, Seguridad, Limpieza y Mantenimiento.

Descripción Específica

- ✓ Coordinar y supervisar el mantenimiento preventivo y correctivo de todos los bienes de uso y propiedad de la Cooperativa.
- ✓ Coordinar todo lo referente al servicio de seguridad, limpieza y mensajería en las Oficinas Centrales y Sucursales.
- ✓ Coordinar las mejoras, ampliaciones y remodelaciones que se realicen.
- ✓ Registrar y controlar los inventarios de activos fijos, papelería y útiles.
- ✓ Realizar, coordinar y revisar las diferentes compras con base en lo que se establece en los reglamentos internos de compras vigentes.
- ✓ Recibir, codificar y trasladar facturas a Contabilidad para su respectivo pago.
- ✓ Llevar el control de los viáticos para efectos de giras.
- ✓ Brindar apoyo logístico en eventos que realiza la Cooperativa, tales como la Asamblea, el Pago del Ahorro Navideño y Excedentes.
- ✓ Velar porque se cumplan las disposiciones de los Reglamentos y Procedimientos de Control Interno.
- ✓ Coordinar el transporte de los Directores y Gerencia a diferentes partes según lo requieran.
- ✓ Coordinar todo lo referente a seguridad y transporte para eventos de la Cooperativa.
- ✓ Recibir y Brindar atención a los Proveedores.
- ✓ Realizar informes semanales de pago a Proveedores.
- ✓ Realizar evaluaciones de planes operativos y calificación de incentivos.



DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Bachillerato Universitario en Administración, Contaduría o alguna carrera afín que lo faculte para el puesto.

1.2. Experiencia

El puesto requiere de cuatro años de experiencia en manejo de inventarios y contabilidad.

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros de toda la Cooperativa y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel considerable. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de complejidad moderada y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye destreza moderada en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la toma de decisiones, la preparación, manejo o custodia de documentos con información de alguna confidencialidad; y/o por dinero, valores o equipo de trabajo de mediana cuantía, así mismo, los errores cometidos se detectan en la supervisión y podrían ocasionar retrasos en la ejecución de las actividades propias de un proceso completo, pérdidas económicas o materiales de mediana cuantía.

2.2. Toma de decisiones

El puesto no requiere de la toma de decisiones. Se apega a políticas y procedimientos establecidos.



2.3. Supervisión ejercida

Es responsable directo por la coordinación y la aplicación de las creencias y valores así como de las normas de control interno para un grupo de funcionarios primordialmente de nivel operativo.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión general, es decir, por apreciación de resultados en las tareas asignadas; y directa por aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo. Estos aspectos son supervisados por el Director de Administración y Finanzas.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona constantemente con compañeros, asociados o público para recibir o brindar información de cierta variedad e importancia, efectuar trámites del proceso de trabajo, atender y solucionar problemas o también para girar instrucciones.

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es moderada ya que debe coordinar o integrar actividades heterogéneas en naturaleza y objetivos, resolver situaciones distintas, relacionadas con la rutina de trabajo de otros puestos, que requieren el análisis de políticas y objetivos específicos y la incorporación de algún aspecto nuevo para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de jornadas especiales de trabajo, por las diligencias de la Gerencia General y Directores, también requiere de desplazamientos constantes a lugares cercanos de la oficina.



COORDINADOR DE SOPORTE TÉCNICO Y COMUNICACIONES

Descripción Genérica

Velar y asegurar el buen funcionamiento de la Red de Cómputo, equipos, servidores y máquinas de los usuarios finales.

Descripción Específica

- ✓ Crear cuentas de usuario y restablecer contraseñas de usuario para que éstos ingresen a la Red, así como también, asignar grupos según el área de trabajo del usuario creado.
- ✓ Administrar el servidor Lotus Notes e implementar las políticas establecidas para normar su uso.
- ✓ Administrar los equipos de comunicaciones en forma óptima.
- ✓ Realizar respaldos de la información almacenada en los servidores que disponga la organización, garantizar la confiabilidad de los datos guardados y velar por su adecuado resguardo.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Carrera Universitaria no terminada en Ingeniería Electrónica.

1.2. Experiencia

El puesto requiere de dos años de experiencia en el área de la Informática (redes, sistemas operativos, mantenimiento, sistemas servidores de red y comunicaciones).



1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros de toda la Cooperativa y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel considerable. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de complejidad moderada y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye destreza moderada en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la preparación, el manejo o la custodia de documentos con información de alguna confidencialidad y/o por dinero, valores o equipo de trabajo de mediana cuantía, así mismo, los errores cometidos se detectan en la supervisión y podrían ocasionar retrasos en la ejecución de las actividades propias de un proceso completo, pérdidas económicas o materiales de mediana cuantía.

2.2. Toma de decisiones

El puesto no requiere de la toma de decisiones. Se apega a políticas y procedimientos establecidos.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable directo por la coordinación y la aplicación de las creencias y valores así como de las normas de control interno para un grupo de funcionarios primordialmente de nivel operativo.

2.4. Supervisión recibida

Estos aspectos son supervisados por el Jefe de Sistemas.



2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona constantemente con compañeros, asociados o público para recibir o brindar información de cierta variedad e importancia, efectuar trámites del proceso de trabajo, atender y solucionar problemas o también para girar instrucciones.

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es moderada, ya que debe coordinar o integrar actividades heterogéneas en naturaleza y objetivos, resolver situaciones distintas, relacionadas con la rutina de trabajo de otros puestos, que requieren el análisis de políticas y objetivos específicos y la incorporación de algún aspecto nuevo para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de jornadas normales de trabajo.



COORDINADOR DE GESTIÓN DE CALIDAD

Descripción Genérica

Coordinar y dar seguimiento al desarrollo de la documentación de procedimientos, velar por su actualización en línea y divulgación; así como lo concerniente a reglamentaciones internas en cuanto a actualización y divulgación. Gestionar la sensibilización para el mejoramiento de la calidad. Supervisar lo relativo a estudios de mejoramiento de los procesos específicos que realice esta Unidad y el respectivo seguimiento y mejora continúa de las ideas y recomendaciones aportadas. Brindar apoyo a la Gerencia en actividades propias de la planificación, así como dar soporte y colaborar con otras áreas en el desarrollo de tareas específicas.

Descripción Específica

- ✓ Revisar y mantener actualizados los procesos y reglamentaciones internas que propicien un manejo estandarizado de las actividades de la organización y de la información.
- ✓ Documentar los procesos y reglamentaciones requeridas por la organización y darle el seguimiento que corresponde, desde el levantamiento de la información hasta su respectiva divulgación por la entidad competente.
- ✓ Recopilar las ideas de mejora y darle el seguimiento a aquellos que son viables de ejecución.
- ✓ Motivar al personal para que éste sea partícipe del proceso de mejoramiento continuo de la organización.
- ✓ Brindar soporte en actividades propias de la elaboración de los planes anuales operativos y de las correspondientes evaluaciones que se efectúan al mismo, tanto a nivel de presentación, como de revisión de contenido y coordinación general a fin de obtener un producto lo más uniforme posible. (Anual para la elaboración y semestral para las evaluaciones).
- ✓ Coordinar la elaboración de los informes mensuales de gestión por Dirección, verificar que se encuentra en el formato pre-establecido e imprimirlos para entregar a la Gerencia.
- ✓ Supervisar toda investigación o estudio que realice el Asistente de esta Unidad, para conocer su avance con respecto a lo programado, dar las orientaciones del caso y velar porque se logren los objetivos planteados.



- ✓ Contactar empresas o personas que puedan colaborar a sensibilizar al personal, en sus distintos niveles con respecto al compromiso con la calidad.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Licenciatura en Administración de Empresas o Ingeniería Industrial.

1.2. Experiencia

El puesto requiere de 3 años de experiencia en desarrollo de estudios de calidad, levantamiento de procedimientos, normas y reglamentos, capacitación y/o planificación y gestión de control.

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros de toda la Cooperativa y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel considerable. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de complejidad moderada y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye destreza moderada en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la toma de decisiones, la preparación, manejo o custodia de documentos con información de alguna confidencialidad; y/o por dinero, valores o equipo de trabajo de mediana cuantía, así mismo, los errores cometidos se detectan en la supervisión y podrían ocasionar retrasos en la ejecución de las actividades propias de un proceso completo, pérdidas económicas o materiales de mediana cuantía.

2.2. Toma de decisiones

El puesto no requiere de la toma de decisiones. Se apega a políticas y procedimientos establecidos.



2.3. Supervisión ejercida

Es responsable directo por la coordinación y la aplicación de las creencias y valores así como de las normas de control interno para un grupo de funcionarios primordialmente de nivel operativo.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión indirecta, es decir, se supervisa la combinación de resultados y aspectos específicos sobre las tareas, como coordinación y seguimiento. Estos aspectos son supervisados por el Director de Negocios.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona constantemente con compañeros, asociados o público para recibir o brindar información de cierta variedad e importancia, efectuar trámites del proceso de trabajo, atender y solucionar problemas o también para girar instrucciones.

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es moderada ya que debe coordinar o integrar actividades heterogéneas en naturaleza y objetivos, resolver situaciones distintas, relacionadas con la rutina de trabajo de otros puestos, que requieren el análisis de políticas y objetivos específicos y la incorporación de algún aspecto nuevo para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de jornadas normales de trabajo.



AUDITOR DE SISTEMAS

Descripción Genérica

Planificar, organizar y apoyar al Auditor Interno en las actividades de la Auditoría Interna, de manera que aseguren la correcta aplicación de políticas, normas y procedimientos contables y administrativos que permitan fortalecer el sistema de control interno en lo relativo a tecnología de información.

Descripción Específica

- ✓ Planificar y justificar en coordinación con el Auditor Interno, los estudios que se aplicarán en las diferentes áreas relacionadas con Tecnología de Información.
- ✓ Elaborar el plan de trabajo para la realización de los diferentes estudios programados a efectuarse durante el período.
- ✓ Realizar las pruebas de auditoría necesarias para cumplir con cada una de las tareas detalladas en el plan de trabajo.
- ✓ Efectuar las recomendaciones necesarias para mejorar el Sistema de Control Interno de la Cooperativa, producto de las pruebas realizadas.
- ✓ Ofrecer respuesta a diversas consultas planteadas por las otras áreas de la Cooperativa.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Licenciatura en Contaduría con amplios conocimientos en Sistemas.

1.2. Experiencia

Requiere de un año de experiencia en Contaduría y Sistemas.



1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros de toda la Cooperativa y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel considerable. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de complejidad moderada y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye destreza moderada en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la toma de decisiones, la preparación, manejo o custodia de documentos con información de alguna confidencialidad; y/o por dinero, valores o equipo de trabajo de mediana cuantía, así mismo, los errores cometidos se detectan en la supervisión y podrían ocasionar retrasos en la ejecución de las actividades propias de un proceso completo, pérdidas económicas o materiales de mediana cuantía.

2.2. Toma de decisiones

El puesto no requiere de la toma de decisiones. Se apega a políticas y procedimientos establecidos.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable únicamente por su propio trabajo.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión general, por apreciación de resultados en las tareas asignadas como planificación de las labores, cumplimiento de presupuestos de tiempo, cumplimiento de objetivos, entre otros. El encargado de la supervisión es el Auditor Interno.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona constantemente con compañeros, asociados o público para recibir o brindar información de cierta variedad e importancia, efectuar trámites del proceso de trabajo, atender y solucionar problemas o también para girar instrucciones.



2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es moderada ya que debe resolver situaciones similares, interpretar instrucciones, buscar nuevos cursos de acción, discriminar entre cosas aprendidas tales como modelos, manuales de procedimientos establecidos y otros, para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de condiciones normales de oficina.



ANALISTA PROGRAMADOR

Descripción Genérica

Analizar, diseñar y desarrollar programas y nuevas aplicaciones computacionales, que permitan automatizar procesos de las distintas unidades de la Cooperativa.

Descripción Específica

- ✓ Crear, diseñar y desarrollar nuevos programas y mantenimiento de los sistemas acorde con las necesidades y exigencias de la organización y la delegación de la jefatura inmediata respectiva.
- ✓ Analizar la estructura de los programas que van a ser modificados a fin de determinar la forma más adecuada de proceder.
- ✓ Realizar las pruebas necesarias en el equipo de producción a fin de asegurar su correcto funcionamiento, así como la satisfacción del cliente interno.
- ✓ Seguir los estándares definidos por la organización en el desarrollo del CVDS.
- ✓ Documentar el desarrollo y mantenimiento de los sistemas informáticos de la Cooperativa.
- ✓ Asistir al usuario en la definición de operatividad y controles de cada sistema final.
- ✓ Entrenar al usuario en el uso óptimo de nuevos requerimientos y/o programas.
- ✓ Participar en la implementación de nuevos software adquiridos por la empresa.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Requiere de Bachillerato en Ingeniería en Sistemas.

1.2. Experiencia



El puesto requiere de dos años de experiencia en Desarrollo de

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros de toda la Cooperativa y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel considerable. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de complejidad moderada y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye destreza moderada en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la preparación, el manejo o la custodia de documentos con información de alguna confidencialidad; y/o por valores o equipo de trabajo de mediana cuantía, así mismo, los errores cometidos se detectan en la supervisión y podrían ocasionar retrasos en la ejecución de las actividades propias de un proceso completo, pérdidas económicas o materiales de mediana cuantía.

2.2. Toma de decisiones

El puesto no requiere de la toma de decisiones. Se apega a políticas y procedimientos establecidos.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable únicamente por su propio trabajo.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión indirecta, ya que, se supervisan aspectos por la combinación de resultados y aspectos específicos sobre las tareas. Entre los aspectos supervisados se encuentran la prontitud y exactitud en la resolución de los diferentes procesos a realizar por ejemplo, al realizar lo que indica un requerimiento. Estos aspectos son supervisados por el Jefe de Sistemas.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona constantemente con compañeros, asociados o público para recibir o brindar información de cierta variedad e importancia, efectuar



trámites del proceso de trabajo, atender y solucionar problemas para girar instrucciones.. *Código 005-037*

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es moderada, ya que debe coordinar o integrar actividades heterogéneas en naturaleza y objetivos, resolver situaciones distintas, relacionadas con la rutina de trabajo de otros puestos, que requieren el análisis de políticas y objetivos específicos y la incorporación de algún aspecto nuevo para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de jornadas de trabajo especiales en caso de que se requiera trabajar horas extras.



DISEÑADOR GRÁFICO

Descripción Genérica

Establecer una imagen institucional en medios de comunicación adecuados y de impacto con el asociado.

Descripción Específica

- ✓ Diseñar y ser creativo en lo que se refiere a materiales audiovisuales para la Cooperativa.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Requiere de Bachiller en Administración de Negocios, preferiblemente con énfasis en Mercadeo o carrera afín.

1.2. Experiencia

El puesto requiere de cinco años de experiencia en el manejo de personal, sistemas de mejora continua, sistemas de Recursos Humanos, manejo de proyectos y Capacitación.

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros del Departamento y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel medio. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de baja complejidad y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye poca destreza en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.



2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la toma de decisiones, la preparación, manejo o custodia de documentos con información de alguna confidencialidad; y/o por dinero, valores o equipo de trabajo de mediana cuantía, así mismo, los errores cometidos se detectan en la supervisión y podrían ocasionar retrasos en la ejecución de las actividades propias de un proceso completo, pérdidas económicas o materiales de mediana cuantía.

2.2. Toma de decisiones

El puesto requiere de la toma de decisiones frecuentemente en lo que se refiere a medios a pautar, materiales impresos, diseño y producción.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable únicamente por su propio trabajo.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión directa, ya que se supervisan aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo. Entre los aspectos supervisados se encuentran el cumplimiento y calidad de los trabajos y cumplimiento de los objetivos. Estos aspectos son supervisados por el Director de Mercadeo.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona con alguna frecuencia con compañeros, asociados o público, para recibir o brindar información de cierta variedad e importancia, efectuar trámites del proceso de trabajo, atender y solucionar problemas o también para girar instrucciones.

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es moderada, ya que debe coordinar o integrar actividades heterogéneas en naturaleza y objetivos, resolver situaciones distintas, relacionadas con la rutina de trabajo de otros puestos, que requieren el análisis de políticas y objetivos específicos y la incorporación de algún aspecto nuevo para obtener la solución.



3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de jornadas normales de trabajo.



ANALISTA FINANCIERO

Descripción Genérica

Analizar la información administrativa y financiera con el fin de realizar informes financieros y estadísticos e informar sobre la situación económica y financiera de la Cooperativa.

Descripción Específica

- ✓ Realizar informes a la Dirección Financiera como lo son: estadísticas de recuperación de efectivo, reportes de Custodia, reportes de Captación, tendencias de mayores inversionistas, estructura de vencimientos, informes de comparación con el mercado, reportes de títulos descontados, reporte de operaciones SINPE y control de reserva de liquidez.
- ✓ Brindar apoyo al área contable en diversas áreas, tales como aplicación de nuevos procedimientos de registro, revisión de la aplicación de las recomendaciones de la auditoría externa, interna y SUGEF, revisar las conciliaciones bancarias y cuentas por cobrar.
- ✓ Realizar análisis financieros mensuales, control de inversiones, evaluación de tendencias de diversos indicadores, cálculo de costo de Capital, confección de flujos de caja proyectados, rentabilidad por línea de crédito y reporte de brechas.
- ✓ Confeccionar actas para el Comité de Inversiones.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en contaduría Pública o Finanzas.



1.2. Experiencia

Dos años de experiencia en Finanzas o Contaduría Pública.

Código 007-041

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros de toda la Cooperativa y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel considerable. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de complejidad moderada y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye destreza moderada en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la preparación, manejo o custodia de documentos con información de alguna confidencialidad; y/o por dinero, valores o equipo de trabajo de mediana cuantía, así mismo, los errores cometidos se detectan en la supervisión y podrían ocasionar retrasos en la ejecución de las actividades propias de un proceso completo, pérdidas económicas o materiales de mediana cuantía.

2.2. Toma de decisiones

El puesto no requiere de la toma de decisiones. Se apega a políticas y procedimientos establecidos.

2.3 Supervisión ejercida

Es responsable únicamente de su propio trabajo.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión indirecta, es decir, por la combinación de resultados y aspectos específicos sobre las tareas. Estos aspectos son supervisados por el Director de Administración y Finanzas.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona con alguna frecuencia con compañeros, asociados o público, para recibir o brindar información de cierta variedad e importancia, efectuar trámites del proceso de trabajo, atender y solucionar problemas o también para girar instrucciones.



Código 007-041

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es moderada ya que debe coordinar o integrar actividades heterogéneas en naturaleza y objetivos, resolver situaciones distintas, relacionadas con la rutina de trabajo de otros puestos, que requieren el análisis de políticas y objetivos específicos y la incorporación de algún aspecto nuevo para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de jornadas normales de trabajo.



ASISTENTE DE CONTABILIDAD

Descripción Genérica

Realizar las actividades de apoyo de mayor complejidad en el área contable. Mantener el registro y control de cuentas.

Descripción Específica

- ✓ Supervisar directamente el trabajo realizado por los auxiliares.
- ✓ Realizar el Balance General (para su presentación al Contador).
- ✓ Realizar el cierre mensual como soporte al Contador General.
- ✓ Realizar y revisar las conciliaciones bancarias de las diversas cuentas financieras de la Cooperativa.
- ✓ Realizar una bitácora cuando se soliciten documentos fuera del Departamento.
- ✓ Revisar cuentas no comunes o de gastos, ingresos en Liquidaciones por renuncia, Traspasos, Cheques, Traspasos automáticos de productos de captación, Pagos de membresía, Movimientos de tarjeta, Asientos fijos, Asientos de ajuste, Cierre diario de Inversiones, Cierres de Captación, Transferencias y Planillas.
- ✓ Realizar ajustes a los balances preliminares, reclasificando las cuentas que así lo ameriten.
- ✓ Controlar el archivo y empaste de documentos.
- ✓ Realizar y revisar diariamente los asientos de cierre o fijos de Oficinas Centrales y Centros de Servicio, registro de provisiones, asiento de comisiones, cartera incobrable o en cobro judicial, cuentas de orden, cuentas de garantías, cheques en cartera, necesarios para el cierre mensual.
- ✓ Controlar y revisar los movimientos, salidas e ingresos, tanto de las Tarjetas de Crédito como las Tarjetas de Débito.



- ✓ Controlar y dar trámite correspondiente para la cancelación de obligaciones financieras con otras instituciones.

Código 009-043

- ✓ Supervisar los auxiliares de cuentas por pagar, proveedores, depósitos de instituciones, liquidaciones por renuncia, ahorro corriente, certificados de depósito a plazo descontados y saldos a favor, así como los asientos fijos, los registros de garantías prendarías, la provisión de Directores y el pago de dietas.
- ✓ Realizar el registro de libros legales.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Diplomado Parauniversitario o tercer año aprobado de alguna carrera afín que lo faculte para el puesto, preferiblemente en Contabilidad.

1.2. Experiencia

El puesto requiere de tres años de experiencia en el área de Contabilidad.

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros de toda la Cooperativa y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel considerable. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de complejidad moderada y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye destreza moderada en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto..

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la toma de decisiones, la preparación, manejo o custodia de documentos con información de alguna confidencialidad; y/o por dinero, valores o equipo de trabajo de mediana cuantía, así mismo, los errores cometidos se detectan en la supervisión y podrían ocasionar retrasos en la ejecución de las actividades propias de un proceso completo, pérdidas económicas o materiales de mediana cuantía.



Código 009-043

2.2. Toma de decisiones

El puesto requiere de la toma de decisiones constantemente; en lo que se refiere a clasificación de cuentas, forma de realizar un trabajo y tareas de primera importancia.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable directo por la coordinación y la aplicación de las creencias y valores así como de las normas de control interno para un grupo de funcionarios primordialmente de nivel operativo.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión indirecta, es decir, por la combinación de resultados y aspectos específicos sobre las tareas como el cumplimiento del ciclo contable mensual y el cuadro de auxiliares con los datos contables. Estos aspectos son supervisados por el Jefe de Contabilidad.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona con alguna frecuencia con compañeros, asociados o público, para recibir o brindar información de cierta variedad e importancia, efectuar trámites del proceso de trabajo, atender y solucionar problemas o también para girar instrucciones.

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es moderada, ya que debe coordinar o integrar actividades heterogéneas en naturaleza y objetivos, resolver situaciones distintas, relacionadas con la rutina de trabajo de otros puestos, que requieren el análisis de políticas y objetivos específicos y la incorporación de algún aspecto nuevo para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de jornadas de trabajo especiales por la realización del cierre contable.



ASISTENTE DE UNIDAD ADMINISTRATIVA

Descripción Genérica

Satisfacer todas las necesidades de suministros de oficina del cliente interno (funcionario/a) de la Cooperativa. Velar por los activos de la Cooperativa, coordinar los aspectos de seguridad, desplazarse a las sucursales y coordinar la mensajería.

Descripción Específica

- ✓ Coordinar el servicio de mensajería, envío y recibo de documentos.
- ✓ Recibir la correspondencia que llega diariamente y distribuirla en los diferentes Departamentos.
- ✓ Realizar órdenes de compra.
- ✓ Recibir las requisiciones provenientes de todos los Departamentos y sucursales, tramitarlos y entregar el material solicitado.
- ✓ Realizar cotizaciones que cubran una determinada necesidad.
- ✓ Realizar inventario de papelería y útiles en coordinación con el Departamento de Contabilidad y de activos fijos en coordinación con el Departamento de Contabilidad y el jefe de Unidad Administrativa.
- ✓ Alistar el correo para las Sucursales.
- ✓ Brindar apoyo logístico en actividades de la Cooperativa.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica



Título de Secundaria o Grado comercial, Técnico Medio o equivalente (Asistente de Contabilidad).

Código 009-045

1.2. Experiencia

El puesto requiere como mínimo de un año de experiencia en manejo de inventarios.

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros del Departamento y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel medio. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de baja complejidad y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye poca destreza en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la toma de decisiones, la preparación, manejo o custodia de documentos con información de alguna confidencialidad; y/o por dinero, valores o equipo de trabajo de mediana cuantía, así mismo, los errores cometidos se detectan en la supervisión y podrían ocasionar retrasos en la ejecución de las actividades propias de un proceso completo, pérdidas económicas o materiales de mediana cuantía.

2.2. Toma de decisiones

El puesto requiere de participación frecuente en la toma de decisiones al sacar requisiciones, al enviar mensajeros y el arreglo de algún desperfecto leve.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable directo por la coordinación y la aplicación de las creencias y valores así como de las normas de control interno para un grupo de funcionarios primordialmente de nivel operativo.

2.4. Supervisión recibida



El puesto requiere de supervisión directa, es decir, se supervisan aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo. Estos aspectos son supervisados por el Coordinador de Unidad Administrativa.

Código 009-045

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona con alguna frecuencia con compañeros, asociados o público, para recibir o brindar información de cierta variedad e importancia, efectuar trámites del proceso de trabajo, atender y solucionar problemas o también para girar instrucciones.

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es poca ya que debe resolver situaciones similares, interpretar instrucciones, buscar nuevos cursos de acción, discriminar entre cosas aprendidas tales como modelos, manuales de procedimientos establecidos y otros, para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de jornadas normales de oficina, y también, jornada de trabajo especiales para viajar los fines de semana a Sucursales. Además, requiere de desplazamientos constantes a zonas alejadas de la oficina.



Código 009-047

ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS

Descripción Genérica

Realizar labores administrativas relacionadas con la gestión del capital humano de la Cooperativa.

Descripción Específica

- ✓ Elaborar y llevar un adecuado control de las diferentes acciones del personal.
- ✓ Elaborar y entregar a los interesados(as), las constancias de salarios y certificaciones laborales.
- ✓ Organizar y coordinar la realización de los diferentes tipos de eventos sociales y de integración (cumpleaños, fin de año, día de la madre y padre, entre otros).
- ✓ Enviar al Departamento de Contabilidad documentación para la elaboración de la planilla, cálculo de liquidaciones y apertura de nuevos puestos.
- ✓ Recibir y tramitar las incapacidades.
- ✓ Recibir y revisar la documentación de becas y verificar que se cumpla el reglamento de las mismas.
- ✓ Entregar a los funcionarios comprobantes de pago, órdenes patronales, estados de cuenta y depósitos del Banco Popular.
- ✓ Coordinar la confección de uniformes para el personal de nuevo ingreso a la Cooperativa.
- ✓ Elaborar los pagarés de los uniformes y de las becas. Buscar las firmas y entregarlas a custodia; devolver los pagarés al finalizar el período.
- ✓ Solicitar al Departamento de Contabilidad la elaboración de cheques por concepto de diversos pagos relacionados con actividades sociales y de integración organizadas por Desarrollo Humano.



- ✓ Realizar informes mensuales sobre vacaciones, llegadas tardías y otros que solicite la Dirección.
- ✓ Apoyar en los procesos de inducción y presentar el nuevo personal a los funcionarios (as). Código 009-047
- ✓ Mantener al día y ordenado, el archivo de expedientes del personal al igual que la base de oferentes.
- ✓ Recibir correspondencia y archivar los documentos.
- ✓ Atender cuando se requiera al público y realizar otras tareas que correspondan al puesto.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Bachillerato Universitario con especialidad en Recursos Humanos.

1.2. Experiencia

El puesto requiere de un año de experiencia en el área de Recursos Humanos.

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros del Departamento y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel medio. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de baja complejidad y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye poca destreza en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la toma de decisiones, la preparación, manejo o custodia de documentos con información de alguna confidencialidad; y/o por dinero, valores o equipo de trabajo de mediana cuantía, así mismo, los errores



cometidos se detectan en la supervisión y podrían ocasionar retrasos en la ejecución de las actividades propias de un proceso completo, pérdidas económicas o materiales de mediana cuantía.

Código 009-047

2.2. Toma de decisiones

El puesto no requiere de la toma de decisiones. Se apega a políticas y procedimientos establecidos.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable únicamente por su propio trabajo.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión directa, es decir, se supervisan aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo. Estos aspectos son supervisados por el Jefe de Recursos Humanos.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona con alguna frecuencia con compañeros, asociados o público, para recibir o brindar información de cierta variedad e importancia, efectuar trámites del proceso de trabajo, atender y solucionar problemas o también para girar instrucciones.

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es moderada, ya que debe coordinar o integrar actividades heterogéneas en naturaleza y objetivos, resolver situaciones distintas, relacionadas con la rutina de trabajo de otros puestos, que requieren el análisis de políticas y objetivos específicos y la incorporación de algún aspecto nuevo para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de jornadas normales de trabajo.



ASISTENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Descripción Genérica

Apoyar a la Dirección Administrativa-Financiera, en la gestión de recursos financieros, al estudiar, investigar y analizar la normativa aplicable a la Cooperativa, colaborar en la elaboración de presupuestos y análisis financieros.

Descripción Específica

- ✓ Estudiar en forma amplia la normativa legal vigente aplicable a la operatividad normal de la Cooperativa, e internamente las políticas y procedimientos establecidos por la Administración y el Departamento de Auditoría Interna y Externa.
- ✓ Colaborar en la preparación de métodos y sistemas de trabajo que garanticen una mayor eficiencia en el desarrollo de las actividades de la Dirección Administrativa-Financiera.
- ✓ Elaborar, actualizar y analizar escenarios financieros de acuerdo con las premisas y supuestos solicitados, así como la elaboración y revisión de presupuestos y proyecciones financieras de la Cooperativa, ejecutando, comparando y modificando las cifras proyectadas con las reales.
- ✓ Elaborar y desarrollar informes para medir y controlar los riesgos financieros.
- ✓ Mantener y mejorar el Sistema de Información Gerencial Integral.
- ✓ Recopilar, preparar y revisar la información de los flujos de efectivos semanales, mensuales, trimestrales y anuales, así como la elaboración de comparativos con el flujo de efectivo real.
- ✓ Elaborar, examinar y revisar los análisis financieros y de gestión de la entidad en forma mensual, para el respectivo estudio y valoración de los miembros del Consejo de Administración y la Gerencia General.



- ✓ Proponer los controles necesarios que permitan obtener información precisa y oportuna de las diferentes actividades que se realizan en la Dirección Administrativa-Financiera.
- ✓ Colaborar en la elaboración de manuales, procedimientos y contratos.
Código 009-049
- ✓ Recopilar la información pertinente y necesaria para realizar las transacciones de crédito interbancarias.
- ✓ Recopilar, revisar y analizar información en materia financiera, contable y crediticia necesaria para generar reportes de cierre mensual para la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
- ✓ Realizar Estudios de Viabilidad Económica de proyectos y elaborar modelos de rentabilidad y puntos de equilibrio.
- ✓ Participar como miembro del Comité de Inversiones y Riesgos.
- ✓ Supervisar y revisar las labores relacionadas con efectivo y Bancos.
- ✓ Revisar conciliaciones, inversiones transitorias y a plazo (manejo de la parte contable), captación de recursos por emisión de certificados de inversión, de la cartera de crédito (auxiliares, recuperaciones y estimación para incobrables) y de activos, pasivos, cuentas de resultados y de capital.
- ✓ Ofrecer soporte en lo referente a la coordinación y procesos de captación, tesorería, unidad administrativa y contabilidad en casos de ausencia del Director Financiero Administrativo.
- ✓ Ejercer el cargo de Oficial de Cumplimiento de Apoyo a la SUGEF, velando por los requerimientos de supervisión a la Ley de Psicotrópicos, así como revisar, analizar, recopilar y reportar mensualmente los resultados a la SUGEF.
- ✓ Preparar, revisar y enviar a la SUGEF semanalmente, los reportes de captación en cuanto a su composición y detalle de plazos.
- ✓ Preparar la información semestral de la reserva de liquidez, así como la coordinación de revisión, certificación y envío a la SUGEF con la Auditoría Externa.
- ✓ Aprobar la emisión de pago, sea en efectivo, en cheque o por el sistema SINPE (Sistema Interbancario de Negociación y Pagos Electrónicos), de acuerdo con las políticas y reglamentos emitidos por la Cooperativa.



- ✓ Brindar asesoría y soporte al personal de Coopeservidores R.L. en materia financiera y administrativa.
- ✓ Dar seguimiento a las recomendaciones y disposiciones emitidas por los Entes Supervisores de Auditoría Interna y Externa.

Código 009-049

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Licenciatura en Administración de Empresas, con énfasis en Banca y Finanzas.

1.2. Experiencia

El puesto requiere de cuatro años de experiencia en Entidades Financieras Supervisadas (SUGEF).

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros de toda la Cooperativa y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel considerable. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de complejidad moderada y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye destreza moderada en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la toma de decisiones, la preparación, manejo o custodia de documentos con información de alguna confidencialidad; y/o por dinero, valores o equipo de trabajo de mediana cuantía, así mismo, los errores cometidos se detectan en la supervisión y podrían ocasionar retrasos en la ejecución de las actividades propias de un proceso completo, pérdidas económicas o materiales de mediana cuantía.

2.2. Toma de decisiones



El puesto requiere constantemente de la toma de decisiones, previamente establecidas en el reglamento de la Cooperativa.

Código 009-049

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable directo por la coordinación y la aplicación de las creencias y valores así como de las normas de control interno para un grupo de funcionarios primordialmente de nivel técnico y profesional.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión general, es decir, por apreciación de resultados en las tareas asignadas; directa por aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo; e indirecta, por combinación de resultados y aspectos específicos sobre las tareas. Estos aspectos son supervisados por el Director Administración y Finanzas.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona con alguna frecuencia con compañeros, asociados o público, para recibir o brindar información de cierta variedad e importancia, efectuar trámites del proceso de trabajo, atender y solucionar problemas o también para girar instrucciones.

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es moderada ya que debe coordinar o integrar actividades heterogéneas en naturaleza y objetivos, resolver situaciones distintas, relacionadas con la rutina de trabajo de otros puestos, que requieren el análisis de políticas y objetivos específicos y la incorporación de algún aspecto nuevo para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de condiciones normales de oficina, además de jornadas de trabajo especiales.



Código 009-051

ASISTENTE DE AUDITORÍA

Descripción Genérica

Responsable por las actividades de auditoria interna de mayor complejidad de la empresa. Investiga, analiza y revisa estados financieros, registros contables y procedimientos de las unidades operativas de importante movimiento financiero para lograr el cumplimiento de controles internos.

Descripción Específica

- ✓ Mantener un adecuado control sobre las captaciones verificando el registro contable de operaciones correspondientes.
- ✓ Analizar la rentabilidad obtenida por los bienes patrimoniales, así como la correcta composición de las reservas de ley.
- ✓ Determinar que las políticas y procedimientos dictados por la SUGEF sean puestos en práctica.
- ✓ Controlar los procesos operativos para que sean efectivos, oportunos y versátiles, y recopilar datos e informes que se requieren para la apropiada ejecución de las funciones y actividades a realizar.
- ✓ Realizar revisiones e inspecciones parciales y generales sobre aspectos contables y financieros relacionados con la Cooperativa, a fin de verificar el cumplimiento, suficiencia y validez del sistema de control interno aplicado en las operaciones.
- ✓ Comprobar que las políticas aplicadas para respaldo de la información y en ejecución de procedimientos empleados dentro de la Cooperativa, sean eficientes y se realicen oportunamente.



- ✓ Proponer controles para minimizar riesgos en los sistemas financieros y contables, verificando que sean puestos en práctica a la mayor brevedad posible.
- ✓ Analizar operaciones contables con el propósito de verificar que los registros y libros de contabilidad se lleven al día y cumplan con la normativa establecida al respecto.
- ✓ Comprobar la veracidad de los datos contables obtenidos y r *Código 009-051* cambios necesarios en las diversas fases de la operación.
- ✓ Analizar, revisar y dar seguimiento a los informes de la Auditoria Externa, Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), Comité de Vigilancia y cualquier otro ente fiscalizador.
- ✓ Analizar el portafolio de inversiones, para comprobar el correcto funcionamiento de las políticas definidas y el cálculo de ingresos recibidos por concepto de intereses y comisiones; así como la verificación del gasto por intereses.
- ✓ Realizar arqueos de inversiones, formularios en blanco y dinero en efectivo tanto en Oficinas Centrales como en los diferentes Centros de Servicio.
- ✓ Corroborar que las compras se estén realizando de acuerdo con los procedimientos y normas de control interno establecidas.
- ✓ Conservar los archivos relacionados con normas, leyes, reglamentos, acuerdos, contratos de arrendamiento, contratos varios y otros documentos de interés para la Cooperativa.
- ✓ Revisar los estados financieros y brindar el seguimiento adecuado a las cuentas por pagar y por cobrar, así como a la cartera de crédito, custodia de valores, documentos y activos de la Cooperativa.
- ✓ Comunicar a la Gerencia General los resultados de los estudios e investigaciones realizadas y analizar los resultados.
- ✓ Revisar previamente la documentación correspondiente de Continuidades, Mutualidades por muerte de Asociado o muerte de cónyuge no asociado, Auxilios Funerarios, Cambios o designaciones de Beneficiarios.
- ✓ Realizar una eficiente salvaguarda y control de los activos.
- ✓ Velar por el uso racional de los recursos económicos de la Cooperativa.
- ✓ Coordinar y realizar la inducción del personal de nuevo ingreso al Departamento de Auditoria.



- ✓ Solicitar y obtener de todos los Departamentos, los datos, informes y colaboración en general que se requiere para la apropiada ejecución de las funciones y actividades del puesto y del Departamento de Auditoría.
- ✓ Revisar diariamente el periódico oficial La Gaceta.
- ✓ Evaluar en cada área los procesos y controles con el propósito de verificar si son suficientes y adecuados y si cumplen con el objetivo para los que fueron creados, de acuerdo con el programa de trabajo aprobado por la Administración.

Código 009-051

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Licenciatura en Contaduría Pública.

1.2. Experiencia

El puesto requiere de cuatro años de experiencia en auditoría de actividades bancarias.

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros del Departamento y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel medio. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de baja complejidad y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye poca destreza en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la toma de decisiones, la preparación, manejo o custodia de documentos con información de alguna confidencialidad; y/o por dinero, valores o equipo de trabajo de mediana cuantía, así mismo, los errores cometidos se detectan en la supervisión y podrían ocasionar retrasos en la ejecución de las actividades propias de un proceso completo, pérdidas económicas o materiales de mediana cuantía.



2.2. Toma de decisiones

El puesto requiere constantemente de la toma de decisiones, en lo que se refiere a autorizaciones de caja chica, aprobación de depósitos, liquidación de viáticos y reintegros de fondos a Sucursales.

Código 009-051

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable únicamente por su propio trabajo.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión general, es decir, por apreciación de resultados en las tareas asignadas; directa por aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo; e indirecta, por combinación de resultados y aspectos específicos sobre las tareas. Estos aspectos son supervisados por el Auditor Interno.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona con alguna frecuencia con compañeros, asociados o público, para recibir o brindar información de cierta variedad e importancia, efectuar trámites del proceso de trabajo, atender y solucionar problemas o también para girar instrucciones.

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es moderada, ya que debe coordinar o integrar actividades heterogéneas en naturaleza y objetivos, resolver situaciones distintas, relacionadas con la rutina de trabajo de otros puestos, que requieren el análisis de políticas y objetivos específicos y la incorporación de algún aspecto nuevo para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de condiciones normales de oficina, además de desplazamientos a lugares cercanos y alejados de la oficina.



Código 009-053

ASISTENTE DE CUSTODIA DE VALORES

Descripción Genérica

Custodiar, ordenar y clasificar el ingreso y salida de pagarés al área de Custodia de Valores, así como otros valores. Además, debe mantener el cumplimiento y control de sustituciones de garantías que respaldan las operaciones de crédito que mantiene Coopeservidores R.L. en otras Entidades Financieras.

Descripción Específica

- ✓ Entregar pagarés cancelados y solicitados por asociados ya sea vía ventanilla, teléfono o bien para ser enviado a Sucursales.
- ✓ Entregar certificados, garantías hipotecarias, así como otros valores en general.
- ✓ Manejar, supervisar y controlar las garantías que se reciben del Departamento de Crédito.
- ✓ Mantener el control de las garantías que deben cubrir las operaciones de crédito que se mantienen en las diferentes Entidades Financieras.
- ✓ Buscar nuevas garantías, tanto para sustituciones como para nuevos créditos.
- ✓ Supervisar y coordinar el control de pagarés que se cancelan diariamente.
- ✓ Dar apoyo a cualquier labor encomendada por la jefatura de tesorería cuando sea necesario.
- ✓ Realizar arqueos de garantías en las Entidades Financieras cuando la Dirección Financiera lo solicita.
- ✓ Realizar las gestiones correspondientes a los vencimientos de títulos y custodias que se encuentran en diferentes instituciones financieras.



- ✓ Presentar informes mensuales de los créditos vigentes, cuadro de títulos y cupones que se encuentran como garantías en las operaciones que mantiene la Cooperativa en INFOCOOP R.L.

Código 009-053

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Requiere de Diploma Parauniversitario o tercer año aprobado en Administración de Empresas, preferiblemente con énfasis en Banca y Finanzas.

1.2. Experiencia

El puesto requiere de dos años de experiencia en custodia de valores en una Institución Financiera o afín.

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros del Departamento y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel medio. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de baja complejidad y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye poca destreza en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la toma de decisiones, la preparación, manejo o custodia de documentos con información de alguna confidencialidad; y/o por dinero, valores o equipo de trabajo de mediana cuantía, así mismo, los errores cometidos se detectan en la supervisión y podrían ocasionar retrasos en la



ejecución de las actividades propias de un proceso completo, pérdidas económicas o materiales de mediana cuantía.

2.2. Toma de decisiones

El puesto requiere de la toma de decisiones en lo que se refiere a asignar prioridades sobre labores diarias de Custodia Valores, coordinar con otras Entidades Financieras para realizar nuevos desembolsos de créditos e informar a la jefatura cuando se da alguna inconsistencia en el Departamento. *Código 009-053*

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable directo por la coordinación y la aplicación de las creencias y valores así como de las normas de control interno para un grupo de funcionarios primordialmente de nivel operativo.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión general, es decir, por apreciación de resultados en las tareas asignadas; y directa, es decir, se supervisan aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo. Entre los aspectos supervisados se encuentran el manejo, supervisión y control de la totalidad de garantías que se resguardan en custodia valores. Dichos aspectos son supervisados por el Jefe de Tesorería.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona con alguna frecuencia con compañeros, asociados o público, para recibir o brindar información de cierta variedad e importancia, efectuar trámites del proceso de trabajo, atender y solucionar problemas o también para girar instrucciones.

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es poca, ya que debe resolver situaciones similares, interpretar instrucciones, buscar nuevos cursos de acción, discriminar entre cosas aprendidas, tales como modelos, manuales de procedimientos establecidos y otros, para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de jornadas de trabajo especiales por motivo de nuevos desembolsos y cierres de cada mes. El puesto, también requiere de desplazamientos a lugares cercanos y alejados de la oficina.



Código 009-055

ASISTENTE DE SOPORTE TÉCNICO

Descripción Genérica

Dar mantenimiento al hardware y software de la Cooperativa, así como asistir a los usuarios en conflictos y depuraciones de sus equipos y programas; tanto en Oficinas Centrales como en las diferentes Sucursales.

Descripción Específica

- ✓ Asistir al Jefe del Departamento de Sistemas en la selección y compra de equipos nuevos para efectos de emitir recomendaciones.
- ✓ Revisar, detectar y dar seguimiento a fallas en equipos de cómputo, con el fin de efectuar su arreglo, recomendar su envío a las empresas con que se tienen contratos de mantenimiento, o bien, recomendar sustitución del equipo dañado.
- ✓ Dar seguimiento a las reparaciones del equipo y a la calidad del trabajo realizado.
- ✓ Dar mantenimiento preventivo y correctivo al hardware de la Cooperativa.
- ✓ Probar, instalar y configurar equipos de cómputo en sus respectivos puestos.
- ✓ Visitar al menos, trimestralmente, cada Sucursal con el fin de realizar labores preventivas de equipo y soporte a usuarios.
- ✓ Velar por la permanencia y correcta operación de la red de comunicación de la Cooperativa, e implementar y dar mantenimiento a sus esquemas de seguridad.



- ✓ Administrar el servidor de correo y verificar que los usuarios lo estén utilizando correctamente.
- ✓ Asesorar y brindar orientación e inducción a los usuarios de equipo computacional de la Cooperativa, en el uso adecuado de los equipos y del software, así como en la detección de averías básicas.
- ✓ Velar por el cumplimiento de las reglas internacionales con respecto al correcto uso de software debidamente licenciado, llevando dichas licencias. *Código 009-055*

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Diploma Parauniversitario o tercer año aprobado en Ingeniería en Sistemas o alguna carrera afín que lo faculte para el puesto.

1.2. Experiencia

El puesto requiere de dos años de experiencia en el área de la Informática.

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros del Departamento y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel medio. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de baja complejidad y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye poca destreza en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la preparación, el manejo o la custodia de documentos con información de alguna confidencialidad; y/o por dinero, valores o equipo de trabajo de mediana cuantía, así mismo, los errores cometidos se detectan en la supervisión y podrían ocasionar retrasos en la ejecución de las actividades



propias de un proceso completo, pérdidas económicas o materiales de mediana cuantía.

2.2. Toma de decisiones

El puesto requiere de la toma de decisiones, como por ejemplo, en la determinación de cambio de equipo, directriz o reparaciones.

Código 009-055

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable únicamente por su propio trabajo.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión general, es decir, por apreciación de resultados en las tareas asignadas; y directa, por aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo. Estos aspectos son supervisados por el Jefe de Informática.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona con alguna frecuencia con compañeros, asociados o público, para recibir o brindar información de cierta variedad e importancia, efectuar trámites del proceso de trabajo, atender y solucionar problemas o también para girar instrucciones.

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es moderada ya que debe coordinar o integrar actividades heterogéneas en naturaleza y objetivos, resolver situaciones distintas, relacionadas con la rutina de trabajo de otros puestos, que requieren el análisis de políticas y objetivos específicos y la incorporación de algún aspecto nuevo para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de jornadas especiales de trabajo.



Código 009-057

ASISTENTE DE GESTIÓN DE CALIDAD

Descripción Genérica

Servir como apoyo a las labores efectuadas por la Unidad de Gestión de Calidad, en cuanto a procesamiento, conservación y distribución de la documentación referente a procedimientos, reglamentos y políticas propias de Coopeservidores R.L. Además, se encarga de realizar investigaciones en torno a la mejora continua de los procesos y calidad de los servicios brindados, inducción y capacitación del personal referente a la Gestión de Calidad y participación en el diseño; y desarrollo de actividades de otras áreas de la Empresa en donde la calidad de los servicios y eficiencia de los procesos se vean comprometidos.

Descripción Específica

- ✓ Reunir, procesar y dar seguimiento a las acciones correctivas a la información contenida en las boletas de quejas y sugerencias que los asociados depositan en los buzones destinados para ese propósito, ubicados en distintos puntos de Oficinas Centrales y Sucursales.
- ✓ Analizar, estudiar y describir los procesos que se desarrollan en la Cooperativa, con el fin de determinar oportunidades de mejora que permitan asegurar la conformidad del cliente con los servicios recibidos y la eficiencia de los procesos involucrados.
- ✓ Llevar a cabo la inducción sobre calidad al personal de nuevo ingreso.
- ✓ Realizar estudios específicos para el mejoramiento del servicio.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS



1.1. Formación Académica

Requiere Bachillerato en Ingeniería industrial, con énfasis en producción.

1.2. Experiencia

El puesto requiere de menos de un año de experiencia en trabajos similares.

Código 009-057

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros del Departamento y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel medio. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de baja complejidad y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye poca destreza en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la toma de decisiones, la preparación, manejo o custodia de documentos con información de alguna confidencialidad; y/o por dinero, valores o equipo de trabajo de mediana cuantía, así mismo, los errores cometidos se detectan en la supervisión y podrían ocasionar retrasos en la ejecución de las actividades propias de un proceso completo, pérdidas económicas o materiales de mediana cuantía.

2.2. Toma de decisiones

El puesto no requiere de la toma de decisiones. Se apega a políticas y procedimientos establecidos.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable únicamente por su propio trabajo.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión general, es decir, se supervisan aspectos por la apreciación de resultados en las tareas asignadas, como la ejecución de



proyectos, concordancia con cronogramas preestablecidos, entrega de informes sobre proyectos y fuentes de retroalimentación sobre calidad en los servicios (Buzones de Sugerencias). Estos aspectos son supervisados por la Coordinadora de Gestión de Calidad.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona con alguna frecuencia con compañeros, asociados o público, para recibir o brindar información de cierta variedad e importancia. *Código 009-057*
trámites del proceso de trabajo, atender y solucionar problemas para girar instrucciones.

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es poca, ya que debe resolver situaciones similares, interpretar instrucciones, buscar nuevos cursos de acción, discriminar entre cosas aprendidas, tales como modelos, manuales de procedimientos establecidos y otros, para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de jornadas normales de trabajo.



Código 009-059

EJECUTIVO DE SERVICIO AL CLIENTE – SENIOR

Descripción Genérica

Brindar asesoría al asociado sobre los servicios y beneficios de la Cooperativa, así como analizar y aprobar créditos, coordinar el proceso de documentación y formalización de los mismos, además del envío y aplicación de planillas a cada uno de los asociados.

Descripción Específica

Plataforma

- ✓ Supervisar al personal de Plataforma de Servicios en la mayoría de sus actividades y evacuar las dudas en lo que respecta a crédito.
- ✓ Recibir y verificar la documentación de crédito que provengan de los Ejecutivos de Plataforma con problemas o incompletos.
- ✓ Entregar los pagarés recibidos durante el día al Departamento de Tesorería.
- ✓ Recibir la documentación de los créditos hipotecarios para efectuar el estudio y análisis de la situación hasta su aprobación o rechazo.
- ✓ Formalizar y analizar créditos según el rango establecido por el Jefe del Departamento de Administración de Préstamos.
- ✓ Generar cheques de saldos a favor o excedentes para enviar a depositar a las cuentas bancarias que solicite el asociado.
- ✓ Preparar la documentación y análisis que corresponde de aquellos créditos que serán trasladados.



- ✓ Apoyar en charlas para las capacitaciones de personal.

Planillas

- ✓ Elaborar Notas de Modificaciones a Planillas enviadas.
- ✓ Digitar, cuadrar, distribuir, aplicar y revisar la aplicación de planil *Código 009-059*
- ✓ Elaborar memorandos para el área de Contabilidad con los números de batch de asientos generados por aplicación de planillas, adjuntando su respectiva documentación.
- ✓ Realizar traspasos entre cuentas (notas de crédito, débito y cheques por concepto de planillas pagadas).
- ✓ Controlar el registro de las planillas enviadas y recibidas.
- ✓ Desarrollar e implementar los controles necesarios para el buen uso de la información (ruteo, inconsistencias, convenios).
- ✓ Coordinar con el Cobrador el envío y recepción de planillas y de cheques.
- ✓ Realizar y controlar los cambios de Centro de Trabajo de los asociados, no asociados y fiadores, así como abrir nuevos centros de trabajo.
- ✓ Dar seguimiento y supervisar los Centros de Servicio con respecto a las labores propias del área de Planillas.
- ✓ Coordinar con las nuevas instituciones los acuerdos para el establecimiento del convenio de deducción, prepararlo y darle seguimiento hasta su formalización.
- ✓ Realizar la apertura de nuevos Centros de Trabajo, coordinando con la nueva institución.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Requiere de Bachiller en Administración de Negocios.

1.2. Experiencia



El puesto requiere de dos años de experiencia en Labores Contables, Financieras, Ahorro y Crédito de una Institución Financiera (preferiblemente del sector cooperativo) y un año de experiencia en el manejo de personal.

Código 009-059

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros de toda la Cooperativa y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel considerable. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de complejidad moderada y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye destreza moderada en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la toma de decisiones, la preparación, manejo o custodia de documentos con información de alguna confidencialidad; y/o por dinero, valores o equipo de trabajo de mediana cuantía, así mismo, los errores cometidos se detectan en la supervisión y podrían ocasionar retrasos en la ejecución de las actividades propias de un proceso completo, pérdidas económicas o materiales de mediana cuantía.

2.2. Toma de decisiones

El puesto requiere constantemente de la toma de decisiones, en lo que se refiere a análisis, revisión y formalización de crédito y coordinación con el personal.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable directo por la coordinación y la aplicación de las creencias y valores así como de las normas de control interno para un grupo de funcionarios primordialmente de nivel operativo.

2.4. Supervisión recibida



El puesto requiere de supervisión general, por apreciación de resultados en las tareas asignadas; y directa, ya que, se supervisan aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo. Estos aspectos son supervisados por el Jefe inmediato de cada Departamento

Código 009-059

2.5. Servicio al Cliente

Internamente, se relaciona diariamente con los directores, compañeros del mismo departamento para la supervisión de tareas y con los compañeros de otros departamentos para llevar a cabo trabajos opcionales. Además, se relaciona frecuentemente con Jefes de otros departamentos para apoyo en trabajos especiales.

Además, el puesto requiere de relaciones externas diariamente con los asociados de la Cooperativa para evacuar dudas, dar asesorías de crédito, gestión y aprobación de crédito. Por otro lado, se relaciona con el público en general para dar información de la Cooperativa y atraer posibles asociados.

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es moderada ya que debe coordinar o integrar actividades heterogéneas en naturaleza y objetivos, resolver situaciones distintas, relacionadas con la rutina de trabajo de otros puestos, que requieren el análisis de políticas y objetivos específicos y la incorporación de algún aspecto nuevo para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de jornadas normales de trabajo y en algunos de jornadas especiales para alguna tarea en especial o apoyo a otros departamentos.



Código 009-061

EJECUTIVO DE SERVICIO AL CLIENTE II

Descripción Genérica

Brindar al asociado un servicio de excelente calidad de forma ágil y precisa, y dar de un asesoramiento oportuno sobre productos y servicios, e informar, cuando se requiera, de actividades o proyectos concretos a realizar por la Cooperativa.

Descripción Específica

Generales

- ✓ Actualizar la base de datos de los asociados y fiadores de la Cooperativa.
- ✓ Brindar un excelente servicio de asesoría en forma clara y precisa sobre créditos, ahorros y servicios solidarios.
- ✓ Brindar información al asociado sobre el estado de sus cuentas, o al fiador sobre la situación de las finanzas otorgadas.
- ✓ Incentivar el ahorro entre los asociados.

Plataforma

- ✓ Analizar y formalizar los créditos que gestionen los asociados de conformidad con las políticas y reglamentos establecidos
- ✓ Elaborar recibos de operaciones de crédito, cuotas de ahorros, fondo de mutualidad y traspasos entre cuentas.
- ✓ Gestionar la colocación de tarjetas de débito.

Servicios solidarios



- ✓ Revisar y analizar la documentación de ayudas de bienestar social, mutualidades, continuidades, boletas de ingreso, cambios de beneficiario y becas.
- ✓ Evacuar todo tipo de consultas referente a la base social (ayudas sociales, mutualidades, continuidades, cambios de beneficiario, boletas de reintegro, estados de cuenta). *Código 009-061*
- ✓ Generar el pago por concepto de becas, mutualidades y ayudas de bienestar social.
- ✓ Preparar informes mensuales para el Comité de Educación y Jefatura.
- ✓ Revisar que la información de la boletas de afiliación se encuentren completas, en orden y que cumplan con las condiciones y requisitos establecidos.
- ✓ Tramitar el ingreso de las boletas de afiliación recibidas y trasladarlas a aprobación del Consejo de Administración con la documentación correspondiente.
- ✓ Solicitar a Cobro Judicial la realización de estudios de casos que constituyan un reintegro.

Captación

- ✓ Incentivar el ahorro entre los asociados.
- ✓ Brindar asesoría financiera en materia de instrumentos de inversión ofrecidos por la Cooperativa.
- ✓ Realizar la apertura y liquidaciones de ahorros.
- ✓ Tramitar afiliaciones de nuevos asociados ahorrantes a la Cooperativa.
- ✓ Renovar certificados en garantía de crédito.
- ✓ Llevar el control de las entradas y salidas de los títulos valores custodiados por la Cooperativa.
- ✓ Controlar y dar seguimiento a la cartera de captación.
- ✓ Elaborar informes de evolución de cartera, nuevas inversiones, captación proyectada vs real de saldos acumulados y asociados por conveniencia.

Tarjetas



- ✓ Conciliar los reportes de tarjetas de crédito y débito
- ✓ Llevar el control de la ubicación de las tarjetas de débito que no han sido retiradas por el asociado.
Código 009-061
- ✓ Solicitar al Banco Popular, las Tarjetas de Débito requeridas por las diferentes Sucursales y por los asesores financieros y posteriormente distribuirlas para su respectiva entrega.
- ✓ Tramitar las solicitudes de Tarjetas de Débito
- ✓ Analizar las solicitudes de trámite de tarjeta de crédito en cuanto a documentación, requisitos y capacidad de pago para aprobación o denegación.
- ✓ Archivar el respaldo de la documentación que se recibe y tramita en la Unidad.
- ✓ Aplicar los salarios de SINPE.
- ✓ Llevar estadísticas con los reportes diarios de tarjetas.
- ✓ Aplicación de traspasos entre cuentas.

Mercadeo

- ✓ Brindar apoyo a los Asesores Financieros y Promotores en sus actividades diarias de ventas y visitas a la base social de la Cooperativa.
- ✓ Llevar el control semanal y mensual de las ventas realizadas por los Asesores Financieros.
- ✓ Calcular el pago de la liquidación de comisiones a Asesores Financieros de conformidad con las metas alcanzadas por cada uno.
- ✓ Elaborar informes generales mensuales de las visitas realizadas por Promotores y Asesores Financieros para la jefatura y la Dirección de Mercadeo.

Cobros

- ✓ Velar por el cumplimiento de las metas establecidas para la recuperación de la cartera en mora.
- ✓ Llamar a asociados y fiadores en los casos en que sus operaciones se encuentren morosas.



- ✓ Realizar arreglos de pago, generar recibos de pago y aplicar depósitos.
- ✓ Realizar liquidaciones por renuncia o por suspensión.

Código 009-061

- ✓ Revisar los intereses por aplicar.
- ✓ Elaborar un informe mensual consolidado de la gestión.

Cobro judicial

- ✓ Revisar y gestionar la cartera de Cobro Judicial e incobrables.
- ✓ Elaborar las demandas de las operaciones que se van a presentar a Cobro Judicial.
- ✓ Recibir y dar seguimiento a toda clase de documentación proveniente de la Corte Suprema de Justicia.
- ✓ Realizar estudios de registro de distintas propiedades en coordinación con la Asesoría Legal Externa.
- ✓ Preparar y presentar a la Jefatura el informe de operaciones a liquidar contra la estimación para incobrables, en coordinación con Cobro Administrativo.
- ✓ Elaborar informes que contengan información referente a la situación de carteras de Cobro Judicial e Incobrables.
- ✓ Realizar endosos de garantías de crédito al fiador para cobrarle al deudor el monto pagado.
- ✓ Recibir la correspondiente solicitud de estudio de reingreso, la cuál es remitida por la Unidad de Servicios Solidarios.
- ✓ Coordinar con la Asesoría Legal diferentes tipos de tareas.

Renuncias

- ✓ Determinar las causas reales de las mismas y tratar de retenerlas ofreciendo soluciones acorde a las necesidades de cada caso.
- ✓ Identificar las debilidades de aquellos procesos operativos que motiven la renuncia del asociado y recomendar las mejoras necesarias.



- ✓ Identificar mejoras en los productos de ahorro y crédito que ofrece la cooperativa para darle una mayor flexibilidad, sin descuidar aspectos de control y calidad.

Código 009-061

- ✓ Retroalimentar y capacitar a las áreas en donde se detecte una mayor concentración del origen o causas de las renunciaciones presentadas. Gestionar capacitaciones en coordinación con Desarrollo Humano.
- ✓ Elaborar y proponer planes de las acciones correctivas que considere pertinentes para disminuir el volumen de renunciaciones.
- ✓ Dar seguimiento a la implementación de las recomendaciones y acciones sugeridas.
- ✓ Realizar análisis estadísticos de renuncia por centro de costo, así como de tendencias para toma de decisiones.
- ✓ Realizar análisis de riesgo y de impacto.
- ✓ Velar por la veracidad y exactitud de la información incluida en las boletas de ingreso, así como también, por la cantidad y calidad de la información suministrada al asociado al momento de afiliarse.
- ✓ Informar al área interesada los problemas de afiliación detectados y darles el respectivo seguimiento y control para disminuir su ocurrencia. Estos problemas deben, al igual, que las acciones correctivas, documentarse.
- ✓ Identificar necesidades de crédito urgentes de nuevos asociados que tengan como finalidad mejorar su liquidez y coordinar con el área respectiva el trámite de soluciones inmediatas a las mismas.
- ✓ Identificar nuevos asociados con potencial de captación y trasladar la información al área que corresponda.
- ✓ Realizar un análisis cruzado de ingresos y renunciaciones para medir la calidad en las afiliaciones por Ejecutivo de Venta, zona e institución.
- ✓ Para el caso de los reingresos, identificar las causas por las cuales optó por retirarse de la cooperativa anteriormente y emitir un criterio al respecto.
- ✓ Presentar informes mensuales o semanales de renunciaciones e ingresos, estadísticos y de tendencias con su respectivo análisis y de la gestión realizada.



Centros de servicio

- ✓ Realizar la apertura y cierre de caja. *Código 009-061*
- ✓ Realizar diariamente autoarqueos del fondo a su cargo.
- ✓ Registrar las entradas y salidas de efectivo.
- ✓ Responsabilizarse por el manejo de fondos cuando el jefe se ausenta.
- ✓ ejecutar y formalizar los créditos que gestionen los asociados, de conformidad con las condiciones establecidas, políticas y reglamentos vigentes.
- ✓ Elaborar y aplicar recibos de pago, traspasos y depósitos.
- ✓ Recibir solicitudes de tarjetas de débito y crédito y verificar la documentación y los requisitos.
- ✓ Realizar labores del área de planilla, relacionadas con revisión, envío y aplicación.
- ✓ Gestionar la retención de renuncias y tramitarlas cuando el proceso no fue exitoso.
- ✓ Realizar afiliaciones, completando en forma clara la boleta correspondiente.
- ✓ Revisar la documentación para trámites de Servicios Solidarios.
- ✓ Realizar aperturas, descuentos y liquidación de certificados y liquidaciones parciales y totales de serviahorro.
- ✓ Archivar las hojas de formalización de créditos, copias de cheques, cierres, aperturas de caja y descuentos de CDP's.
- ✓ Enviar la documentación que corresponda a Oficinas Centrales por medio de valija.
- ✓ Velar por el cumplimiento de los procedimientos y controles establecidos por la Cooperativa, para el trámite de las operaciones diarias.
- ✓ Ejecutar otras tareas del puesto que le sean asignadas por el Supervisor inmediato.
- ✓ Velar por el buen funcionamiento y custodia de dinero, así como, de otros valores que se manejen en la oficina.



DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Bachillerato Universitario o tercer año aprobado en Administración de Empresas.

1.2. Experiencia

El puesto requiere de dos años de experiencia en una institución financiera preferiblemente en el área de Crédito, Captación, Cobros o Planillas y Servicio al Cliente.

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros de toda la Cooperativa y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel considerable. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de complejidad moderada y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye destreza moderada en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la toma de decisiones, la preparación, manejo o custodia de documentos con información de alguna confidencialidad; y/o por dinero, valores o equipo de trabajo de mediana cuantía, así mismo, los errores cometidos se detectan en la supervisión y podrían ocasionar retrasos en la ejecución de las actividades propias de un proceso completo, pérdidas económicas o materiales de mediana cuantía.

2.2. Toma de decisiones



El puesto no requiere de la toma de decisiones. Se apega a políticas y procedimientos establecidos.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable únicamente por su propio trabajo.

Código 009-061

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión general, por apreciación de resultados en las tareas asignadas; y directa, ya que, se supervisan aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo. Estos aspectos son supervisados por el Jefe inmediato de cada uno de los Departamentos.

2.5. Servicio al Cliente

Internamente, se relaciona diariamente con los compañeros del mismo departamento para llevar a cabo las labores diarias; frecuentemente con compañeros y Jefes de otros departamentos para evacuar consultas.

Además, el puesto requiere de relaciones externas diariamente con los asociados de la Cooperativa y público en general para brindar asesoría e información sobre los productos de la Cooperativa, además, de realizar todos los trámites que ellos requieran. Por otro lado, se relaciona con empresas como Bancos, Financieras, Cooperativas para confirmar operaciones de pago y rebajos de los asociados.

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es moderada ya que debe coordinar o integrar actividades heterogéneas en naturaleza y objetivos, resolver situaciones distintas, relacionadas con la rutina de trabajo de otros puestos, que requieren el análisis de políticas y objetivos específicos y la incorporación de algún aspecto nuevo para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de jornadas normales de trabajo.



Código 009-063

EJECUTIVO DE SERVICIO AL CLIENTE I

Descripción Genérica

Brindar al asociado un servicio de excelente calidad de forma ágil y precisa, y dar de un asesoramiento oportuno sobre productos y servicios, e informar, cuando se requiera, de actividades o proyectos concretos a realizar por la Cooperativa.

Descripción Específica

Generales

- ✓ Actualizar la base de datos de los asociados y fiadores.
- ✓ Brindar un excelente servicio de asesoría en forma clara y precisa sobre créditos, ahorros y servicios solidarios.
- ✓ Brindar información al asociado sobre el estado de sus cuentas, o al fiador sobre la situación de las finanzas otorgadas.
- ✓ Incentivar el ahorro entre los asociados.

Plataforma

- ✓ Analizar y formalizar los créditos que gestionen los asociados de conformidad con las políticas y reglamentos establecidos
- ✓ Elaborar recibos de operaciones de crédito, cuotas de ahorros, fondo de mutualidad y traspasos entre cuentas.
- ✓ Gestionar la colocación de tarjetas de débito.

Soporte a Centros de Servicio



- ✓ Recibir y dar trámite a los documentos que diariamente remiten las sucursales a Oficinas Centrales.
- ✓ Revisar los créditos realizados en cada sucursal. *Código 009-063*
- ✓ Tramitar los cheques de los créditos que proceden de las Sucursales, bien sea para cancelaciones externas o para entregar al asociado y llevar el control correspondiente.
- ✓ Revisar los cierres de caja de los Centros de Servicio para gestionar los cheques de reintegros y enviarlos donde corresponda.
- ✓ Entregar las boletas de requisición de papelería y útiles a la Unidad de Servicios Generales para el trámite respectivo.

Planillas

- ✓ Generar, enviar, recibir, aplicar, revisar y modificar (en caso de que sea necesario) las planillas de deducciones.
- ✓ Elaborar notas para modificación de las planillas enviadas.
- ✓ Controlar el registro contable de las planillas.
- ✓ Realizar los trámites de ajustes y conciliaciones bancarias.
- ✓ Crear y aplicar trasposos y elaborar devoluciones adelantadas.
- ✓ Recibir de los diferentes departamentos, las autorizaciones de deducción, revisar los datos y su exactitud contra la planilla; así como enviarlas a las Instituciones correspondientes.
- ✓ Controlar el cobro de las cuentas por cobrar a asociados por concepto de avalúos pendientes.
- ✓ Realizar y controlar los cambios de Centros de Trabajo de asociados, no asociados y fiadores; así como abrir nuevos Centros de Trabajo, coordinando con la nueva institución.

Cobros

- ✓ Velar por el cumplimiento de las metas establecidas para la recuperación de la cartera en mora.



- ✓ Llamar a asociados y fiadores en los casos en que sus operaciones se encuentren morosas.
- ✓ Realizar arreglos de pago, generar recibos de pago y aplicar depó *Código 009-063*

Cobro judicial

- ✓ Revisar y gestionar la cartera de Cobro Judicial e incobrables.
- ✓ Elaborar las demandas de las operaciones que se van a presentar a Cobro Judicial, y presentarlas ante los tribunales y darle el seguimiento correspondiente.
- ✓ Recibir y dar seguimiento a toda clase de documentación proveniente de la Corte Suprema de Justicia.
- ✓ Realizar estudios de registro de distintas propiedades en coordinación con la Asesoría Legal Externa.
- ✓ Preparar y presentar a la Jefatura el informe de operaciones a liquidar contra la estimación para incobrables, en coordinación con Cobro Administrativo.
- ✓ Elaborar informes que contengan información referente a la situación de las carteras de Cobro Judicial e Incobrables.
- ✓ Realizar endosos de garantías de crédito al fiador para cobrarle al deudor el monto pagado.
- ✓ Realizar estudios de solicitudes de reingreso, las cuales son remitidas por la Unidad de Servicios Solidarios.
- ✓ Coordinar con la Asesoría Legal diferentes tipos de tareas.

Centros de servicio

- ✓ Realizar la apertura y cierre de caja.
- ✓ Realizar diariamente autoarqueos del fondo a su cargo.
- ✓ Registrar las entradas y salidas de efectivo.
- ✓ Responsabilizarse por el manejo de fondos cuando el jefe se ausenta.



- ✓ ejecutar y formalizar los créditos que gestionen los asociados, de conformidad con las condiciones establecidas, políticas y reglamentos vigentes.
- ✓ Elaborar y aplicar recibos de pago, traspasos y depósitos. *Código 009-063*
- ✓ Recibir solicitudes de tarjetas de débito y crédito y verificar la documentación y los requisitos.
- ✓ Realizar labores del área de planilla, relacionadas con revisión, envío y aplicación.
- ✓ Gestionar la retención de renuncias y tramitarlas cuando el proceso no fue exitoso.
- ✓ Realizar afiliaciones, completando en forma clara la boleta correspondiente.
- ✓ Revisar la documentación para trámites de Servicios Solidarios.
- ✓ Realizar aperturas, descuentos y liquidación de certificados y liquidaciones parciales y totales de serviahorro.
- ✓ Archivar las hojas de formalización de créditos, copias de cheques, cierres, aperturas de caja y descuentos de CDP's.
- ✓ Enviar la documentación que corresponda a Oficinas Centrales por medio de valija.
- ✓ Velar por el cumplimiento de los procedimientos y controles establecidos por la Cooperativa, para el trámite de las operaciones diarias.
- ✓ Ejecutar otras tareas del puesto que le sean asignadas por el Supervisor inmediato.
- ✓ Velar por el buen funcionamiento y custodia de dinero, así como, de otros valores que se manejen en la oficina.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Bachillerato Universitario o tercer año aprobado en Administración de Empresas.



1.2. Experiencia

El puesto requiere de dos años de experiencia en una Institución Financiera preferiblemente en el área de Crédito, Captación, Cobros o Planillas y Servicio al Cliente.

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros de toda la Cooperativa y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel considerable. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de complejidad moderada y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye destreza moderada en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la toma de decisiones, la preparación, manejo o custodia de documentos con información de alguna confidencialidad; y/o por dinero, valores o equipo de trabajo de mediana cuantía, así mismo, los errores cometidos se detectan en la supervisión y podrían ocasionar retrasos en la ejecución de las actividades propias de un proceso completo, pérdidas económicas o materiales de mediana cuantía.

2.2. Toma de decisiones

El puesto no requiere de la toma de decisiones. Se apega a políticas y procedimientos establecidos.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable únicamente por su propio trabajo.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión general, por apreciación de resultados en las tareas asignadas; y directa, ya que, se supervisan aspectos específicos



sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo. Estos aspectos son supervisados por el Jefe inmediato de cada uno de los Departamentos.

Código 009-063

2.5. Servicio al Cliente

Internamente, se relaciona diariamente con los compañeros del mismo departamento para llevar a cabo las labores diarias; frecuentemente con compañeros y Jefes de otros departamentos para evacuar consultas.

Además, el puesto requiere de relaciones externas diariamente con los asociados de la Cooperativa y público en general para brindar asesoría e información sobre los productos de la Cooperativa, además, de realizar todos los trámites que ellos requieran. Por otro lado, se relaciona con empresas como Bancos, Financieras, Cooperativas para confirmar operaciones de pago y rebajos de los asociados.

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es poca, ya que debe resolver situaciones similares, interpretar instrucciones, buscar nuevos cursos de acción, discriminar entre cosas aprendidas, tales como modelos, manuales de procedimientos establecidos y otros, para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de jornadas normales de trabajo.



OFICIAL DE SERVICIO AL CLIENTE

Descripción Genérica

Brindar al asociado un servicio de excelente calidad de forma ágil y precisa, y dar de un asesoramiento oportuno sobre productos y servicios, e informar, cuando se requiera, de actividades o proyectos concretos a realizar por la Cooperativa.

Descripción Específica

Generales

- ✓ Actualizar la base de datos de los asociados y fiadores.
- ✓ Brindar un excelente servicio de asesoría en forma clara y precisa sobre créditos, ahorros y servicios solidarios.
- ✓ Brindar información al asociado sobre el estado de sus cuentas, o al fiador sobre la situación de las finanzas otorgadas.
- ✓ Incentivar el ahorro entre los asociados.

Telemercadeo

- ✓ Realizar sondeos en la base social sobre los productos y servicios de la Cooperativa.
- ✓ Concertar citas para las visitas de los Asesores Financieros.
- ✓ Gestionar la colocación de créditos vía teléfono.
- ✓ Elaborar informes de resultados.

Atención Telefónica de Crédito



- ✓ Atender las consultas telefónicas en forma clara y concisa.
- ✓ Preparar las solicitudes de crédito que el asociado se lleva.
- ✓ Brindar apoyo al área de Archivo de Crédito.
- ✓ Enviar y recibir documentos por fax.

Código 009-065

Centros de servicio

- ✓ Realizar la apertura y cierre de caja.
- ✓ Realizar diariamente autoarqueos del fondo a su cargo.
- ✓ Registrar las entradas y salidas de efectivo.
- ✓ Responsabilizarse por el manejo de fondos cuando el jefe se ausenta.
- ✓ ejecutar y formalizar los créditos que gestionen los asociados, de conformidad con las condiciones establecidas, políticas y reglamentos vigentes.
- ✓ Elaborar y aplicar recibos de pago, traspasos y depósitos.
- ✓ Recibir solicitudes de tarjetas de débito y crédito y verificar la documentación y los requisitos.
- ✓ Realizar labores del área de planilla, relacionadas con revisión, envío y aplicación.
- ✓ Gestionar la retención de renuncias y tramitarlas cuando el proceso no fue exitoso.
- ✓ Realizar afiliaciones, completando en forma clara la boleta correspondiente.
- ✓ Revisar la documentación para trámites de Servicios Solidarios.
- ✓ Realizar aperturas, descuentos y liquidación de certificados y liquidaciones parciales y totales de serviahorro.
- ✓ Archivar las hojas de formalización de créditos, copias de cheques, cierres, aperturas de caja y descuentos de CDP's.
- ✓ Enviar la documentación que corresponda a Oficinas Centrales por medio de valija.



- ✓ Velar por el cumplimiento de los procedimientos y controles establecidos por la Cooperativa, para el trámite de las operaciones diarias. *Código 009-065*

- ✓ Ejecutar otras tareas del puesto que le sean asignadas por el Supervisor inmediato.

- ✓ Velar por el buen funcionamiento y custodia de dinero, así como, de otros valores que se manejen en la oficina.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Bachillerato Universitario o tercer año aprobado en Administración de Empresas.

1.2. Experiencia

El puesto requiere de dos años de experiencia en servicio al cliente

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros del Departamento y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel medio. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de baja complejidad y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye poca destreza en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la preparación, el manejo o la custodia de documentos con información que puede ser de dominio público; y/o por el uso de equipo de trabajo de baja cuantía, así mismo, los errores cometidos podrían ocasionar retrasos en la ejecución únicamente de las actividades propias del puesto, pérdidas económicas o materiales de muy poca cuantía. La corrección de los mismos puede darse en el acto.



2.2. Toma de decisiones

El puesto no requiere de la toma de decisiones. Se apega a políticas y procedimientos establecidos.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable únicamente por su propio trabajo.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión directa, ya que, se supervisan aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo. Entre los aspectos supervisados se encuentran el tiempo de las llamadas, el servicio al cliente y la información que se le brinde al asociado. Estos aspectos son supervisados por el Jefe inmediato de cada Departamento.

2.5. Servicio al Cliente

Internamente, se relaciona frecuentemente con los directores para supervisión de resultados y diariamente con los compañeros del departamento.

Por otro lado, el puesto requiere de relaciones externas diariamente con los asociados para evacuar consultas o para dar asesoría sobre crédito.

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es poca, ya que debe resolver situaciones similares, interpretar instrucciones, buscar nuevos cursos de acción, discriminar entre cosas aprendidas, tales como modelos, manuales de procedimientos establecidos y otros, para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de jornadas normales de trabajo.



EJECUTIVO DE VÍNCULO ASOCIATIVO - PROMOCIÓN

Descripción Genérica

Mantener contacto directo con los asociados y delegados para promover los servicios que brinda la Cooperativa.

Descripción Específica

- ✓ Realizar giras a las diferentes zonas del país, visitando a los asociados y delegados en sus lugares de trabajo, según la ruta establecida.
- ✓ Actualizar la Base de Datos de asociados activos y de conveniencia, así como de los delegados vigentes.
- ✓ Convocar a reuniones tales como Pre-Asambleas o Asambleas Generales.
- ✓ Visitar frecuentemente a los asociados, según la ruta establecida y brindarles asesoría financiera.
- ✓ Promocionar los productos y servicios que brinda la Cooperativa, en busca de mercados potenciales.
- ✓ Colaborar en el nombramiento de delegados, brindarles el material promocional cuando así sea requerido y mantenerlos actualizados con la información de última hora.
- ✓ Gestionar trámites de Crédito y Cobro, y la entrega de los estados de cuenta.
- ✓ Colaborar en la organización de la Plataforma Móvil, así como de las actividades festivas de la Cooperativa.
- ✓ Fortalecer el vínculo entre los asociados y la Cooperativa.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS



1.1. Formación Académica

Requiere de Bachillerato Universitario en Administración de -
énfasis en Mercadeo. *Código 009-067*

1.2. Experiencia

El puesto requiere como mínimo de un año de experiencia en Ventas y Servicio al Cliente.

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros del Departamento y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel medio. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de baja complejidad y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye poca destreza en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la preparación, el manejo o la custodia de documentos con información de alguna confidencialidad; y/o por dinero, valores o equipo de trabajo de mediana cuantía, así mismo, los errores cometidos se detectan en la supervisión y podrían ocasionar retrasos en la ejecución de las actividades propias de un proceso completo, pérdidas económicas o materiales de mediana cuantía.

2.2. Toma de decisiones

El puesto requiere de participación frecuente en la toma de decisiones al sacar requisiciones, al enviar mensajeros y el arreglo de algún desperfecto leve.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable únicamente por su propio trabajo.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión general, por apreciación de resultados en las tareas asignadas; y directa, es decir, se supervisan aspectos específicos



sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo. Estos aspectos son supervisados por la Directora de Mercadeo.

Código 009-067

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona con alguna frecuencia con compañeros, asociados o público, para recibir o brindar información de cierta variedad e importancia, efectuar trámites del proceso de trabajo, atender y solucionar problemas o también para girar instrucciones.

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es moderada ya que debe coordinar o integrar actividades heterogéneas en naturaleza y objetivos, resolver situaciones distintas, relacionadas con la rutina de trabajo de otros puestos, que requieren el análisis de políticas y objetivos específicos y la incorporación de algún aspecto nuevo para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere de desplazamientos constantes a zonas alejadas y cercanas de la oficina.



Código 009-069

EJECUTIVO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

Descripción Genérica

Realizar estudios sobre la base social y la competencia, y evaluar el índice de satisfacción mediante técnicas estadísticas.

Descripción Específica

- ✓ Coordinar estudios de factibilidad para la apertura de oficinas.
- ✓ Realizar estadísticas de la base social.
- ✓ Elaborar y tabular encuestas sobre temas de interés para la Cooperativa.
- ✓ Realizar estudios sobre productos y servicios de la Cooperativa y de la competencia.
- ✓ Evaluar el índice de satisfacción y preparar el informe respectivo.
- ✓ Coordinar con Telemercadeo la aplicación de las encuestas de satisfacción de los asociados.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Requiere de Bachillerato en Administración de Empresas, preferiblemente con énfasis en Mercadeo o carrera afín.

1.2. Experiencia

El puesto requiere de dos años de experiencia en labores afines.



1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros del Departamento y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel medio. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de baja complejidad y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye poca destreza en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la preparación, el manejo o la custodia de documentos con información de alguna confidencialidad y equipo de trabajo de mediana cuantía, así mismo, los errores cometidos se detectan en la supervisión y podrían ocasionar retrasos en la ejecución de las actividades propias de un proceso completo, pérdidas económicas o materiales de mediana cuantía.

2.2. Toma de decisiones

El puesto requiere de la toma de decisiones frecuentemente en lo que se refiere a medios a pautar, materiales impresos, diseño y producción.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable únicamente por su propio trabajo.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión directa, ya que, se supervisan aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo. Entre los aspectos supervisados se encuentran la realización de informes y estudios. Estos aspectos son supervisados por la Directora de Mercadeo.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona con alguna frecuencia con compañeros, asociados o público, para recibir o brindar información de cierta variedad e importancia, efectuar



trámites del proceso de trabajo, atender y solucionar problemas o también para girar instrucciones.

Código 009-069

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es moderada ya que debe coordinar o integrar actividades heterogéneas en naturaleza y objetivos, resolver situaciones distintas, relacionadas con la rutina de trabajo de otros puestos, que requieren el análisis de políticas y objetivos específicos y la incorporación de algún aspecto nuevo para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de jornadas normales de trabajo.



Código 009-071

ASESOR FINANCIERO - MERCADEO

Descripción Genérica

Mantener, asesorar y hacer crecer la base social de la Cooperativa. Ofrecer y vender los diferentes productos y servicios de la Cooperativa que más se acoplen a las necesidades de los asociados.

Descripción Específica

- ✓ Realizar afiliaciones a la Cooperativa para un mayor crecimiento de la base social.
- ✓ Llevar a cabo la captación de dinero y sistemas de ahorro.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Bachillerato Universitario en Administración de Empresas, con énfasis en Mercadeo.

1.2. Experiencia

El puesto requiere de dos años de experiencia en el área de Ventas o labores similares.

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros del Departamento y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel medio. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de baja complejidad y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que



incluye poca destreza en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

Código 009-071

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la toma de decisiones, la preparación, manejo o custodia de documentos con información de alguna confidencialidad; y/o por dinero, valores o equipo de trabajo de mediana cuantía, así mismo, los errores cometidos se detectan en la supervisión y podrían ocasionar retrasos en la ejecución de las actividades propias de un proceso completo, pérdidas económicas o materiales de mediana cuantía.

2.2. Toma de decisiones

El puesto no requiere de la toma de decisiones. Se apega a políticas y procedimientos establecidos.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable únicamente por su propio trabajo.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión general, por apreciación de resultados en las tareas asignadas; y directa, ya que, se supervisan aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo. Estos aspectos son supervisados por el Jefe de Sistemas.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona con alguna frecuencia con compañeros, asociados o público, para recibir o brindar información de cierta variedad e importancia, efectuar trámites del proceso de trabajo, atender y solucionar problemas o también para girar instrucciones.

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es moderada ya que debe coordinar o integrar actividades heterogéneas en naturaleza y objetivos, resolver situaciones distintas, relacionadas con la rutina de trabajo de otros puestos, que requieren el



análisis de políticas y objetivos específicos y la incorporación de algún aspecto nuevo para obtener la solución.

Código 009-071

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de jornadas especiales de trabajo, para lo que son las giras; y de desplazamientos constantes a zonas alejadas de la oficina para contactar con asociados y público en general.



SECRETARIA DE GERENCIA

Descripción Genérica

Asistir al Gerente General en asuntos administrativos y ejecutivos.

Descripción Específica

- ✓ Recopilar informes, expedientes, correspondencia, actas, agendas y otra clase de documentos que se requieran.
- ✓ Organizar y mantener actualizados los archivos administrativos y técnicos que resulten de las operaciones diarias.
- ✓ Atender y dar seguimiento en caso de ser necesario a las llamadas, solicitudes, correspondencia, agenda y documentación de la Gerencia General y direcciones de área; así como evacuar y canalizar consultas de los asociados.
- ✓ Digitar, editar, imprimir, revisar, reproducir, enviar y distribuir cartas, fax, actas, memorandos, reportes, informes y demás documentos de similar naturaleza, ya sean internos o externos.
- ✓ Coordinar el fotocopiado y empaste del Plan Anual Operativo y de las Evaluaciones de los planes anteriores, así como su envío a los Directores del Consejo de Administración y Comités.
- ✓ Atender, coordinar y controlar todo lo relacionado con el Consultorio Médico incluyendo citas de atención médica en la Cooperativa, apertura de expedientes, elaboración de recetas, envío de las mismas a la farmacia, distribución de los medicamentos, confección y envío del reporte de pacientes atendidos por el Doctor(a) a la Caja Costarricense de Seguro Social.
- ✓ Cubrir el puesto de la Secretaria del Consejo de Administración, en períodos de vacaciones y permisos.



DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Diplomado en Secretariado Ejecutivo.

1.2. Experiencia

El puesto requiere de tres años de experiencia como Secretaria de Gerencia o de Juntas Directivas.

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros del Departamento y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel medio. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de baja complejidad y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye poca destreza en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la preparación, el manejo o la custodia de documentos con información que puede ser de dominio público; y/o por el uso de equipo de trabajo de baja cuantía, así mismo, los errores cometidos podrían ocasionar retrasos en la ejecución únicamente de las actividades propias del puesto, pérdidas económicas o materiales de muy poca cuantía. La corrección de los mismos puede darse en el acto.

2.2. Toma de decisiones

El puesto no requiere de la toma de decisiones. Se apega a políticas y procedimientos establecidos.



2.3. Supervisión ejercida

Es responsable únicamente por su propio trabajo.

Código 009-073

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión directa, por aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo; e indirecta, por combinación de resultados y aspectos específicos sobre las tareas. El encargado de la supervisión es el Gerente General.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona con alguna frecuencia con compañeros, asociados o público, para recibir o brindar información de cierta variedad e importancia, efectuar trámites del proceso de trabajo, atender y solucionar problemas o también para girar instrucciones.

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es poca ya que debe resolver situaciones similares, interpretar instrucciones, buscar nuevos cursos de acción, discriminar entre cosas aprendidas tales como modelos, manuales de procedimientos establecidos y otros, para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de condiciones normales de oficina.



Código 009-075

SECRETARIA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Descripción Genérica

Brindar apoyo a las reuniones y Sesiones del Consejo de Administración y Comités de Educación y Vigilancia; y dar seguimiento al cumplimiento de los acuerdos en asuntos de Secretariado Administrativo y Ejecutivo. Recopilar la información necesaria para la toma de decisiones, archivar y custodiar documentos.

Descripción Específica

- ✓ Tomar y redactar las actas del Consejo de Administración.
- ✓ Cubrir esporádicamente a la Secretaria de Actas en las Sesiones del Consejo de Administración.
- ✓ Revisar, corregir, imprimir y fotocopiar las Actas del Comité de Vigilancia, del Consejo de Administración y del Comité de Educación.
- ✓ Coordinar con el área de Tesorería la distribución de los documentos en borrador de las Actas a los Directores de la Cooperativa para su revisión final.
- ✓ Comunicar los acuerdos del Consejo de Administración a las instancias internas y externas que correspondan a fin de que haya fluidez en la información.
- ✓ Manejar la correspondencia del Consejo de Administración, así como de los diversos Comités de Educación y Vigilancia de la Cooperativa.
- ✓ Enviar cualquier clase de documentación que soliciten los Directores.
- ✓ Atender al Comité de Vigilancia y revisar los documentos que dejó el Comité de Vigilancia de la reunión.
- ✓ Manejar cuidadosamente la agenda de citas o reuniones cuando sean solicitadas por un Director.



DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Diplomado en Secretariado Ejecutivo.

1.2. Experiencia

Requiere de 3 años de experiencia como Secretaria de Gerencia o de Juntas Directivas.

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros del Departamento y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel medio. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de baja complejidad y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye poca destreza en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la preparación, el manejo o la custodia de documentos con información que puede ser de dominio público; y/o por el uso de equipo de trabajo de baja cuantía, así mismo, los errores cometidos podrían ocasionar retrasos en la ejecución únicamente de las actividades propias del puesto, pérdidas económicas o materiales de muy poca cuantía. La corrección de los mismos puede darse en el acto.

2.2. Toma de decisiones



El puesto no requiere de la toma de decisiones. Se apega a políticas y procedimientos establecidos.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable únicamente por su propio trabajo.

Código 009-075

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión directa, por aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo, como por ejemplo, trato a los Directores tanto del Consejo de Administración como de los Comités, información confidencial, responsabilidad y calidad de los documentos. Estos aspectos son supervisados por el Gerente General.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona con alguna frecuencia con compañeros, asociados o público, para recibir o brindar información de cierta variedad e importancia, efectuar trámites del proceso de trabajo, atender y solucionar problemas o también para girar instrucciones.

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es poca ya que debe resolver situaciones similares, interpretar instrucciones, buscar nuevos cursos de acción, discriminar entre cosas aprendidas tales como modelos, manuales de procedimientos establecidos y otros, para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de condiciones normales de oficina.



Código 009-077

CAJERO I

Descripción Genérica

Responsable por la recaudación y depósitos de dinero y documentos que representan valores. Elabora comprobantes de ingreso, egreso, cheques y depósitos de dinero.

Descripción Específica

- ✓ Realizar la apertura y cierre de caja, así como llevar el control del fondo de caja y solicitar dinero cuando se considere oportuno.
- ✓ Brindar un servicio ágil y rápido a los asociados de la Cooperativa hasta alcanzar su máxima satisfacción.
- ✓ Realizar labores de recepción y recaudación de dinero y valores, depósitos para cuentas comunes, cuentas de ahorro, operaciones en moneda extranjera y pagos diversos.
- ✓ Elaborar comprobantes de ingresos, egresos, cheques y depósitos, así como emitir recibos para depósitos a plazo por concepto de entrega o recibo de dinero.
- ✓ Realizar liquidaciones de caja chica y llevar el respectivo control.
- ✓ Confeccionar el depósito y las planillas de conducción (dinero recolectado durante el día que debe ser depositado en el Banco Central)

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica



Diplomado Parauniversitario o tercer año aprobado la carrera de Administración de Empresas o Contabilidad.

1.2. Experiencia

El puesto requiere de dos años en el área de Cajas.

Código 009-077

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros del Departamento y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel medio. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de baja complejidad y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye poca destreza en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la toma de decisiones, la preparación, manejo o custodia de documentos con información de alguna confidencialidad; y/o por dinero, valores o equipo de trabajo de mediana cuantía, así mismo, los errores cometidos se detectan en la supervisión y podrían ocasionar retrasos en la ejecución de las actividades propias de un proceso completo, pérdidas económicas o materiales de mediana cuantía.

2.2. Toma de decisiones

El puesto no requiere de toma de decisiones. Se apega a políticas y procedimientos establecidos.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable únicamente por su propio trabajo.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión directa, es decir, se supervisan aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo. Estos aspectos son supervisados por el Jefe de Tesorería.



2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona con alguna frecuencia con compañeros, asociados o público, para recibir o brindar información de cierta variedad e importancia, efectuar trámites del proceso de trabajo, atender y solucionar problemas o también para girar instrucciones.

Código 009-077

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es poca, ya que debe resolver situaciones similares, interpretar instrucciones, buscar nuevos cursos de acción, discriminar entre cosas aprendidas, tales como modelos, manuales de procedimientos establecidos y otros, para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de jornadas especiales de trabajo, en lo que se refiere a trabajar en horas fuera del horario normal.



Código 009-079

CAJERO II

Descripción Genérica

Responsable por la recaudación y depósitos de dinero y documentos que representan valores. Elabora comprobantes de ingresos, egresos, cheques y depósitos de dinero.

Descripción Específica

- ✓ Realizar la apertura y cierre de caja, así como llevar el control del fondo de caja y solicitar dinero cuando se considere oportuno.
- ✓ Elaborar comprobantes de ingresos, egresos, cheques y depósitos, así como emitir recibos para depósitos a plazo por concepto de entrega o recibo de dinero.
- ✓ Realizar labores de recepción y recaudación de dinero y valores, depósitos para cuentas comunes, cuentas de ahorro, operaciones en moneda extranjera y pagos diversos.
- ✓ Apoyar al área de Custodia de Valores y Tesorería.
- ✓ Realizar liquidaciones de Caja Chica y llevar el respectivo control.
- ✓ Brindar un servicio ágil y rápido a los asociados de la Cooperativa hasta alcanzar su máxima satisfacción.
- ✓ Confeccionar el depósito y las planillas de Conducción (dinero recolectado durante el día que debe ser depositado en el Banco Central).

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS



1.1. Formación Académica

Diploma Parauniversitario o tercer año aprobado en Administración de Empresas o Contabilidad.

1.2. Experiencia

El puesto requiere de dos años en el área de Cajas.

Código 009-079

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros del Departamento y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel medio. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de baja complejidad y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye poca destreza en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la preparación, el manejo o la custodia de documentos con información confidencial; y/o por la custodia o el manejo de valores, dinero o equipo de considerable cuantía, así mismo, los errores cometidos podrían ocasionar retrasos en la ejecución de actividades de una Unidad Estratégica del Negocio.

2.2. Toma de decisiones

El puesto no requiere de la toma de decisiones. Se apega a políticas y procedimientos establecidos.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable únicamente por su propio trabajo.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión directa, es decir, se supervisan aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo. Estos aspectos son supervisados por el Jefe de Tesorería.

2.5. Servicio al Cliente



Se relaciona con alguna frecuencia con compañeros, asociados o público, para recibir o brindar información de cierta variedad e importancia, efectuar trámites del proceso de trabajo, atender y solucionar problemas o también para girar instrucciones.

Código 009-079

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es poca, ya que debe resolver situaciones similares, interpretar instrucciones, buscar nuevos cursos de acción, discriminar entre cosas aprendidas, tales como modelos, manuales de procedimientos establecidos y otros, para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de jornadas especiales de trabajo, en lo que se refiere a trabajar en horas fuera del horario normal.



Código 011-081

AUXILIAR DE TESORERÍA

Descripción Genérica

Brindar apoyo en la supervisión y control del movimiento de dinero y valores, llevando control de los registros y archivos. Responsable del control de cuentas bancarias.

Descripción Específica

- ✓ Controlar y manejar adecuadamente el fondo general.
- ✓ Emitir las solicitudes de cheques que ingresan al área, buscando las respectivas firmas.
- ✓ Coordinar el envío de las cancelaciones de deudas de otras instituciones cuando el mismo se haya deducido del crédito realizado en la Cooperativa.
- ✓ Enviar información al Banco Central por medio del Sistema SINPE.
- ✓ Asumir temporalmente la Dirección del Departamento en ausencia de la Jefatura de Tesorería.
- ✓ Controlar la entrega de cheques a Mensajeros.
- ✓ Enviar cheques a las Sucursales por medio de valijas.
- ✓ Elaborar Libro de Bancos.
- ✓ Elaborar Cierre de Cajas a los Cajeros cuando sea requerido.
- ✓ Ingresar las Boletas de Solicitudes de Dinero.
- ✓ Elaborar Informes de implementación del Sistema IBS y otros que sean asignados por la Gerencia Financiera.



- ✓ Dar seguimiento a cheques enviados y depósitos realizados por las Sucursales.
- ✓ Mantener actualizados los expedientes sobre la información de las inversiones vigentes.
- ✓ Asumir temporalmente el área de Cajas cuando ésta lo requiera.

Código 011-081

- ✓ Dar apoyo al área de Custodia de Valores.
- ✓ Enviar toda la información que requiera el Departamento de Contabilidad.
- ✓ Mantener el control sobre la cartera de cheques y realizar la entrega de éstos a los diferentes proveedores.
- ✓ Mantener toda la correspondencia interna y externa debidamente clasificada y ordenada.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Bachillerato Universitario en Administración de Empresas, preferiblemente, con énfasis en Banca y Finanzas.

1.2. Experiencia

El puesto requiere de dos años de experiencia en puestos similares.

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros del Departamento y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel medio. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de baja complejidad y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye poca destreza en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES



2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la toma de decisiones, la preparación, manejo o custodia de documentos con información de alguna confidencialidad; y/o por dinero, valores o equipo de trabajo de mediana cuantía, así mismo, los errores cometidos se detectan en la supervisión y podrían ocasionar retrasos en la ejecución de las actividades propias de un proceso completo, pérdidas económicas o materiales de mediana cuantía.

Código 011-081

2.2. Toma de decisiones

El puesto requiere ocasionalmente de la toma de decisiones en caso de ausencia de la Jefatura.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable únicamente por su propio trabajo.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión general, es decir, por apreciación de resultados en las tareas asignadas. Entre los aspectos supervisados se encuentran, el cumplimiento de requerimientos inmediatos, como la emisión de cheques, pagos e informes solicitados por la Gerencia Financiera (Inversiones, Requerimientos de Sistemas, Procesos, Políticas). Dichos aspectos son supervisados por el Jefe de Tesorería.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona constantemente con los compañeros del proceso, el coordinador del mismo u otros funcionarios de Coopeservidores para recibir instrucciones o evacuar consultas sencillas.

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es poca ya que debe resolver situaciones similares, interpretar instrucciones, buscar nuevos cursos de acción, discriminar entre cosas aprendidas tales como modelos, manuales de procedimientos establecidos y otros, para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere de condiciones normales de oficina.



Código 011-083

AUXILIAR DE CONTABILIDAD

Descripción Genérica

Registrar y revisar todas las transacciones que se realicen en la Cooperativa, con el fin de obtener al final del mes información que muestre la situación económica y financiera de la misma.

Descripción Específica

- ✓ Revisar los movimientos por conceptos de ingresos y egresos de caja, trasposos, inversiones, aplicaciones, planillas (en forma detallada), cuentas contables diversas y cuentas del balance.
- ✓ Elaborar la planilla quincenal de la Cooperativa y controlar los pagos que corresponden a las deducciones realizadas tanto de la Caja Costarricense del Seguro Social como del Instituto Nacional de Seguros y, además, elaborar el asiento contable.
- ✓ Tramitar pagos de incentivos, aguinaldo y salarios.
- ✓ Revisar los movimientos de cajas de sucursales: Guanacaste, Limón, Plaza Viquez, Alajuela, Cartago, Puntarenas y Pérez Zeledón.
- ✓ Controlar los pagos que deben efectuarse por concepto de pólizas a la Caja Costarricense del Seguro Social, pólizas del INS, alquileres, pensiones alimenticias, impuesto de la renta, entre otros.
- ✓ Registrar y revisar los movimientos de Tarjeta de Crédito y Débito.
- ✓ Realizar conciliaciones bancarias de las cuentas corrientes, en colones y en dólares.
- ✓ Digitar los cheques de proveedores, auxilios funerarios, así como cualquier otro trámite a realizar mediante cheque.



- ✓ Realizar y revisar los cierres de captación.
- ✓ Revisar y controlar el pago de liquidaciones por renuncia e inactividad y pagos inmediatos.
- ✓ Realizar labores de archivo.
- ✓ Digitar los asientos enviados del Departamento de Planillas y Cap *Código 011-083*
- ✓ Realizar el inventario de papelería y útiles en coordinación con la Unidad Administrativa.
- ✓ Controlar y registrar el auxiliar del inventario de papelería y útiles de oficina.
- ✓ Llevar el control de los cheques nulos.
- ✓ Aplicar los asientos contables.
- ✓ Realizar el auxiliar de software, activo fijo, gastos por adelantado; así como registrar su respectivo gasto.
- ✓ Registrar las órdenes de compra.
- ✓ Elaborar los auxiliares contables: Rebajo cheque préstamos, cuentas por aplicar y honorarios de abogado.
- ✓ Aclarar consultas por parte de los asociados con respecto a fechas de pago de liquidaciones o cancelaciones externas.
- ✓ Registrar depósitos a la vista de algunos proveedores, funcionarios o asociados.
- ✓ Reclasificar las cuentas y registros varios.
- ✓ Realizar los reintegros de caja de cada Sucursal.
- ✓ Revisar las aplicaciones del principal e intereses de las inversiones en colones y en dólares que realiza el tesorero.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica



Diploma Parauniversitario o tercer año aprobado en Administración de Empresas, con énfasis en Contabilidad.

1.2. Experiencia

El puesto requiere como mínimo de dos años de experiencia en el área de Contabilidad.

Código 011-083

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros del Departamento y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel medio. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de baja complejidad y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye poca destreza en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la toma de decisiones, la preparación, manejo o custodia de documentos con información de alguna confidencialidad; y/o por dinero, valores o equipo de trabajo de mediana cuantía, así mismo, los errores cometidos se detectan en la supervisión y podrían ocasionar retrasos en la ejecución de las actividades propias de un proceso completo, pérdidas económicas o materiales de mediana cuantía.

2.2. Toma de decisiones

El puesto no requiere de la toma de decisiones. Se apega a políticas y procedimientos establecidos.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable únicamente por su propio trabajo.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión directa, es decir, se supervisan aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo. Estos aspectos son supervisados por el Jefe de Contabilidad.



2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona constantemente con los compañeros del proceso, el coordinador del mismo u otros funcionarios de Coopeservidores para recibir instrucciones o evacuar consultas sencillas.

Código 011-083

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es poca ya que debe resolver situaciones similares, interpretar instrucciones, buscar nuevos cursos de acción, discriminar entre cosas aprendidas tales como modelos, manuales de procedimientos establecidos y otros, para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de jornadas de trabajo especial por la realización del cierre contable.



Código 011-085

AUXILIAR DE ARCHIVO

Descripción Genérica

Ejecutar las actividades relacionadas con la preservación de los documentos ubicados en el área de archivo de la Cooperativa.

Descripción Específica

- ✓ Recibir, clasificar y archivar documentos y solicitudes de crédito de la Cooperativa, así como entregar y controlar los expedientes de crédito o documentos del mismo que soliciten las áreas de Cobros, Auditoría Interna, Auditoría Externa, SUGEF, Banco Popular, Banco Nacional, entre otros.
- ✓ Verificar las entradas y salidas de los expedientes y ordenarlos por cédula.
- ✓ Depurar los créditos o expedientes eliminando los documentos de operaciones canceladas.
- ✓ Preparar y dar seguimiento a las garantías de crédito que tiene la Cooperativa con Instituciones Financieras y generar los reportes de crédito que otorguen a la misma.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Tercer año aprobado en Administración de Empresas.

1.2. Experiencia



El puesto requiere de menos de un año de experiencia en el área de archivo.

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros del Departamento y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel medio. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de baja complejidad y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos (Código 011-085 incluye poca destreza en el uso de equipo de cómputo y software con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la preparación, el manejo o la custodia de documentos con información que puede ser de dominio público; y/o por el uso de equipo de trabajo de baja cuantía, así mismo, los errores cometidos podrían ocasionar retrasos en la ejecución únicamente de las actividades propias del puesto, pérdidas económicas o materiales de muy poca cuantía. La corrección de los mismos puede darse en el acto.

2.2. Toma de decisiones

El puesto no requiere de la toma de decisiones. Se apega a políticas y procedimientos establecidos.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable únicamente por su propio trabajo.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión Directa, es decir, por apreciación de resultados en las tareas asignadas; y también, requiere de supervisión Indirecta, es decir, a la combinación de resultados y aspectos específicos sobre las tareas. Estos aspectos son supervisados por el Jefe de Administración de préstamos.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona constantemente con los compañeros del proceso, el coordinador del mismo u otros funcionarios de Coopeservidores para recibir instrucciones o evacuar consultas sencillas.

2.6. Complejidad e iniciativa



La iniciativa es poca ya que debe resolver situaciones similares, interpretar instrucciones, buscar nuevos cursos de acción, discriminar entre cosas aprendidas tales como modelos, manuales de procedimientos establecidos y otros, para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de condiciones normales de ofici *Código 011-087*

AUXILIAR DE CUSTODIA DE VALORES

Descripción Genérica

Coordinar la custodia de documentos que son entregados como garantía de los créditos otorgados por la Cooperativa.

Descripción Específica

- ✓ Recibir y digitar pagarés, así como archivarlos en la bóveda.
- ✓ Sacar y devolver los pagarés cancelados al público.
- ✓ Ubicar los pagarés según su estado.
- ✓ Pasar a cobro judicial pagarés endosados y para juicio.
- ✓ Sustituir garantías en entidades financieras.
- ✓ Atender al público interno y externo en lo que se refiere a solicitudes de pagarés, devoluciones por cancelación, o bien, para cobro judicial.
- ✓ Realizar el proceso de incineración.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Graduado de un Colegio Técnico Profesional o de una Escuela Comercial debidamente reconocida, preferiblemente con énfasis en Banca y Finanzas.



1.2. Experiencia

El puesto requiere de un año de experiencia en trabajos similares.

Código 011-087

1.2. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros del Departamento y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel medio. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de baja complejidad y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye poca destreza en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la toma de decisiones, la preparación, manejo o custodia de documentos con información de alguna confidencialidad; y/o por dinero, valores o equipo de trabajo de mediana cuantía, así mismo, los errores cometidos se detectan en la supervisión y podrían ocasionar retrasos en la ejecución de las actividades propias de un proceso completo, pérdidas económicas o materiales de mediana cuantía.

2.2. Toma de decisiones

El puesto no requiere de la toma de decisiones. Se apega a políticas y procedimientos establecidos.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable únicamente por su propio trabajo.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión general, por apreciación de resultados en las tareas asignadas; y directa, es decir, se supervisan aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo. Entre los aspectos supervisados se encuentran, el archivo diario de pagarés cancelados y activos



por orden cronológico y fecha de cancelación, además de la ubicación en el sistema. Dichos aspectos son supervisados por el Asistente de Custodia de Valores.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona constantemente con los compañeros del proceso, el coordinador del mismo u otros funcionarios de Coopeservidores para recibir instrucciones o evacuar consultas sencillas.

Código 011-087

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es poca ya que debe resolver situaciones similares, interpretar instrucciones, buscar nuevos cursos de acción, discriminar entre cosas aprendidas tales como modelos, manuales de procedimientos establecidos y otros, para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de condiciones normales de oficina, además de jornadas de trabajo especiales por motivo de cierres de fin de mes y trabajos propios del área. El puesto, también requiere de desplazamientos a lugares cercanos a la oficina.



Código 011-089

AUXILIAR DE PUBLICIDAD

Descripción Genérica

Encargarse de la comunicación e imagen y relaciones públicas de la Cooperativa, tanto con los asociados como con el público en general.

Descripción Específica

- ✓ Llevar a cabo la Observación y análisis de lo que sucede en la Asamblea Legislativa (Comisiones Legislativas, Plenario, negociaciones, temas de control político, entre otros), en tanto se puedan tomar decisiones que afecten directa e indirectamente los intereses de la Cooperativa.
- ✓ Dar soporte en el momento oportuno a la Dirección de Mercadeo y a la Gerencia General en la elaboración de informes y comunicaciones para Directores, Delegados y asociados en general.
- ✓ Planificar, recolectar y redactar la información, tomar las fotografías necesarias y ayudar en la diagramación del boletín Coopeservidores Le Informa. El cual tiene como objetivo ser un canal de comunicación de Coopeservidores con los asociados y el público en general.
- ✓ Elaborar estrategias de comunicación para divulgar aperturas de sucursales e información importante para la Cooperativa.
- ✓ Elaborar comunicados de prensa para informar a los medios sobre temas de relevancia para la cooperativa.
- ✓ Elaborar y poner en marcha campañas informativas para diferentes sectores con el objetivo de difundir y dar a conocer información importante para la organización.



- ✓ Realizar la divulgación de alguna acción o elemento nuevo en la cooperativa y llevar a cabo el plan operativo, con el objetivo de difundirlo y darlo a conocer a los segmentos de interés.
- ✓ Elaborar mensajes audiovisuales necesarios para comunicar productos, servicios e información relevante.
- ✓ Analizar y revisar en los medios de comunicación sobre temas nacionales y regionales relacionados con el quehacer cooperativo, financiero, legal, cualquier otro tema que afecte o interese a la cooperativa. *Código 011-089*

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Bachillerato Universitario o tercer año aprobado en Ciencias de la Comunicación Colectiva.

1.2. Experiencia

El puesto requiere de dos años en el área de Comunicación Colectiva.

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros del Departamento y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel medio. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de baja complejidad y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye poca destreza en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la toma de decisiones, la preparación, manejo o custodia de documentos con información de alguna confidencialidad; y/o por dinero, valores o equipo de trabajo de mediana cuantía, así mismo, los errores cometidos se detectan en la supervisión y podrían ocasionar retrasos en la ejecución de las actividades propias de un proceso completo, pérdidas económicas o materiales de mediana cuantía.



2.2. Toma de decisiones

El puesto requiere constantemente de la toma de decisiones, en lo que se refiere a convenios de descuentos y actualización de la página Web.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable únicamente por su propio trabajo.

Código 011-089

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión general, por apreciación de resultados en las tareas asignadas; y directa, es decir, se supervisan aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo. Entre los aspectos supervisados se encuentran, la actualización de la página Web, situación de los convenios de descuentos y trabajos de la Dirección de Mercadeo y de la Cooperativa. Dichos aspectos son supervisados por el Jefe de Comunicación e Imagen.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona constantemente con los compañeros del proceso, el coordinador del mismo u otros funcionarios de Coopeservidores para recibir instrucciones o evacuar consultas sencillas.

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es poca ya que debe resolver situaciones similares, interpretar instrucciones, buscar nuevos cursos de acción, discriminar entre cosas aprendidas tales como modelos, manuales de procedimientos establecidos y otros, para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de condiciones normales de oficina.



Código 011-091

AUXILIAR DE AUDITORÍA

Descripción Genérica

Asistir al Auditor Interno en la revisión, evaluación e información de las áreas de trabajo asignados según el Plan de Trabajo de la Auditoría.

Descripción Específica

- ✓ Leer el Diario "La Gaceta", observando su contenido para sustraer de él la información relevante y distribuirla en áreas de interés.
- ✓ Revisar documentos suministrados contra normativas y reglamentos vigentes, observando la información suministrada y enviándolos al Auditor Interno para su aprobación y liquidación de las cajas respectivas.
- ✓ Revisar documentos de socios activos y cambios de beneficiarios.
- ✓ Realizar estudios profundos, según el Plan de Trabajo de Auditoría Interna, en cuentas contables o áreas críticas de importancia relativa.
- ✓ Realizar arqueos de fondo total de Tesorería y Cajeros en las Sucursales, según asignaciones del Auditor Interno.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Bachillerato Universitario en Administración de Empresas o Contaduría.



1.2. Experiencia

Requiere de dos años de experiencia en Auditoría.

Código 011-091

1.3. Habilidades y Conocimiento

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros del Departamento y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel medio. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de baja complejidad y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye poca destreza en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la toma de decisiones, la preparación, manejo o custodia de documentos con información de alguna confidencialidad; y/o por dinero, valores o equipo de trabajo de mediana cuantía, así mismo, los errores cometidos se detectan en la supervisión y podrían ocasionar retrasos en la ejecución de las actividades propias de un proceso completo, pérdidas económicas o materiales de mediana cuantía.

2.2. Toma de decisiones

El puesto no requiere de la toma de decisiones. Se apega a políticas y procedimientos establecidos.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable únicamente por su propio trabajo.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión indirecta, por combinación de resultados y aspectos específicos sobre las tareas. El encargado de la supervisión es el Auditor Interno.



2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona constantemente con los compañeros del proceso, el coordinador del mismo u otros funcionarios de Coopeservidores para recibir instrucciones o evacuar consultas sencillas.

Código 011-091

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es poca ya que debe resolver situaciones similares, interpretar instrucciones, buscar nuevos cursos de acción, discriminar entre cosas aprendidas tales como modelos, manuales de procedimientos establecidos y otros, para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de condiciones normales de oficina.



Código 011-093

AUXILIAR ADMINISTRATIVO - PLANILLAS

Descripción Genérica

Controlar adecuadamente la generación, envío y aplicación de las planillas, y subsanar cualquier deficiencia que se detecte, dándole el seguimiento respectivo.

Descripción Específica

- ✓ Generar, enviar, revisar y modificar (en caso de que sea necesario) las planillas de deducciones.
- ✓ Elaborar notas para modificación de las planillas enviadas.
- ✓ Crear y aplicar traspasos y elaborar devoluciones adelantadas.
- ✓ Seguir y controlar las inconsistencias.
- ✓ Recibir de los diferentes departamentos, las autorizaciones de deducción, revisar los datos y su exactitud contra la planilla; así como enviarlas a las Instituciones correspondientes.
- ✓ Realizar y controlar los cambios de Centros de Trabajo de asociados, no asociados y fiadores.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica



Bachillerato Universitario o tercer año aprobado en Administración de Empresas.

1.2. Experiencia

El puesto requiere de dos años de experiencia en manejo del área de Crédito, Captación, Cobros, labores contables o financieras y servicio al cliente.

Código 011-093

1.3. Habilidades y Conocimientos

Habilidad para las relaciones interpersonales con compañeros del Departamento y para expresarse oralmente y por escrito en un nivel medio. Destreza para efectuar cálculos aritméticos de baja complejidad y aplicar los conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye poca destreza en el uso de equipo de cómputo y software relacionado con el puesto.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la toma de decisiones, la preparación, manejo o custodia de documentos con información de alguna confidencialidad; y/o por dinero, valores o equipo de trabajo de mediana cuantía, así mismo, los errores cometidos se detectan en la supervisión y podrían ocasionar retrasos en la ejecución de las actividades propias de un proceso completo, pérdidas económicas o materiales de mediana cuantía.

2.2. Toma de decisiones

El puesto no requiere de la toma de decisiones. Se apega a políticas y procedimientos establecidos.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable únicamente por su propio trabajo.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión general, por apreciación de resultados en las tareas asignadas; y directa, ya que, se supervisan aspectos específicos



sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo. Estos aspectos son supervisados por el Jefe inmediato de cada uno de los Departamentos.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona constantemente con los compañeros del proceso, el coordinador del mismo u otros funcionarios de Coopeservidores para recibir instrucciones o evacuar consultas sencillas.

Código 011-093

2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es poca, ya que debe resolver situaciones similares, interpretar instrucciones, buscar nuevos cursos de acción, discriminar entre cosas aprendidas, tales como modelos, manuales de procedimientos establecidos y otros, para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de jornadas normales de trabajo.



Código 011-095

RECEPCIONISTA

Descripción Genérica

Atender todas las llamadas externas e internas que ingresan a la Cooperativa y transferirlas a los Departamentos correspondientes para evacuar dudas de los asociados.

Descripción Específica

- ✓ Enviar y recibir fax, ya sea a las Sucursales o a diferentes Entidades que requieran de servicios o productos de la Cooperativa.
- ✓ Atender todas las llamadas que ingresan a la Cooperativa.
- ✓ Brindar una buena imagen de la Cooperativa, a través de la prestación de un buen servicio en la Atención Telefónica.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Secundaria completa.

1.2. Experiencia

El puesto requiere de un año de experiencia en Servicio al Cliente.



1.3. Habilidades y Conocimientos

Requiere habilidades para seguir indicaciones sencillas y cierto grado de pericia para operar equipo de baja complejidad.

Código 011-095

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la preparación, el manejo o la custodia de documentos con información que puede ser de dominio público; y/o por el uso de equipo de trabajo de baja cuantía, así mismo, los errores cometidos podrían ocasionar retrasos en la ejecución únicamente de las actividades propias del puesto, pérdidas económicas o materiales de muy poca cuantía. La corrección de los mismos puede darse en el acto.

2.2. Toma de decisiones

El puesto no requiere de la toma de decisiones. Se apega a políticas y procedimientos establecidos.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable únicamente por su propio trabajo.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión directa, es decir, se supervisan aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo. El principal aspecto que se supervisa es la atención telefónica. Dicho aspecto es supervisado por el Coordinador de la Unidad Administrativa.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona constantemente con los compañeros del proceso, el coordinador del mismo u otros funcionarios de Coopeservidores para recibir instrucciones o evacuar consultas sencillas.



2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es poca ya que debe resolver situaciones similares, interpretar instrucciones, buscar nuevos cursos de acción, discriminar entre cosas aprendidas tales como modelos, manuales de procedimientos establecidos y otros, para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de jornadas normales de trabajo *Código 011-097*

ANFITRIONA

Descripción Genérica

Guiar a todas las personas que ingresan a la Cooperativa, sean asociados, visitantes u otros. Revisar el papeleo cuando vienen a realizar algún crédito, facilitar el estado de cuenta a los clientes sin que tenga que esperar con ficha.

Descripción Específica

- ✓ Recibir al asociado que ingresa a la Cooperativa.
- ✓ Asesorar y verificar que la documentación de los asociados se encuentre completa.
- ✓ Evacuar dudas y consultas a los asociados.
- ✓ Entregar el estado de cuenta a los asociados.
- ✓ Guiar a los visitantes cuando ingresan a la Cooperativa.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Título de Secundaria o Grado comercial, Técnico Medio o equivalente en Administración de Empresas.



1.2. Experiencia

El puesto requiere de menos de un año de experiencia en Servicio al Cliente.

1.3. Habilidades y Conocimientos

Requiere habilidades para seguir indicaciones sencillas y cierto grado de pericia para operar equipo de baja complejidad.

Código 011-097

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la preparación, el manejo o la custodia de documentos con información que puede ser de dominio público; y/o por el uso de equipo de trabajo de baja cuantía, así mismo, los errores cometidos podrían ocasionar retrasos en la ejecución únicamente de las actividades propias del puesto, pérdidas económicas o materiales de muy poca cuantía. La corrección de los mismos puede darse en el acto.

2.2. Toma de decisiones

El puesto no requiere de la toma de decisiones. Se apega a políticas y procedimientos establecidos.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable únicamente por su propio trabajo.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión directa, por aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo como la atención al cliente y la efectividad para evacuar dudas. El encargado de la supervisión es el Jefe de Administración de Préstamos.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona constantemente con los compañeros del proceso, el coordinador del mismo u otros funcionarios de Coopeservidores para recibir instrucciones o evacuar consultas sencillas.



2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es poca ya que debe resolver situaciones similares, interpretar instrucciones, buscar nuevos cursos de acción, discriminar entre cosas aprendidas tales como modelos, manuales de procedimientos establecidos y otros, para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de condiciones normales de oficina *Código 011-099*

MENSAJERO

Descripción Genérica

Realizar funciones auxiliares de entrega y/o retiro de correspondencia, depósitos bancarios, compras menores y trámites sencillos.

Descripción Específica

- ✓ Recibir y entregar la correspondencia o documentos de entidades gubernamentales o privadas, así como manipular los cheques recogidos y depositarlos en los Bancos, llevando un control adecuado sobre esta recepción.
- ✓ Realizar pagos en Cooperativas y diversas instituciones según sea necesario.
- ✓ Entregar Certificados de Inversión a las diferentes instituciones que invierten en la Cooperativa.
- ✓ Recoger y/o entregar encomiendas por medio de transporte.
- ✓ Realizar todos los trámites de mensajería en el Departamento de Planillas.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Tercer año de secundaria.



1.2. Experiencia

El puesto requiere de un año de experiencia en trabajos similares.

1.3. Habilidades y Conocimientos

Requiere habilidades para seguir indicaciones sencillas y cierto grado de pericia para operar equipo de baja complejidad.

Código 011-099

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la preparación, el manejo o la custodia de documentos con información que puede ser de dominio público; y/o por el uso de equipo de trabajo de baja cuantía, así mismo, los errores cometidos podrían ocasionar retrasos en la ejecución únicamente de las actividades propias del puesto, pérdidas económicas o materiales de muy poca cuantía. La corrección de los mismos puede darse en el acto.

2.2. Toma de decisiones

El puesto no requiere de la toma de decisiones. Se apega a políticas y procedimientos establecidos.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable únicamente por su propio trabajo.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión indirecta, por combinación de resultados y aspectos específicos sobre las tareas. El encargado de la supervisión es el Coordinador de la Unidad Administrativa.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona constantemente con los compañeros del proceso, el coordinador del mismo u otros funcionarios de Coopeservidores para recibir instrucciones o evacuar consultas sencillas.

2.6. Complejidad e iniciativa



La iniciativa es poca ya que debe resolver situaciones similares, interpretar instrucciones, buscar nuevos cursos de acción, discriminar entre cosas aprendidas tales como modelos, manuales de procedimientos establecidos y otros, para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere de jornadas normales de trabajo. El puesto, también requiere de desplazamientos a zonas alejadas de la oficina.

Código 011-101

CONSERJE

Descripción Genérica

Realizar todas las labores de limpieza de las oficinas del cuarto piso. Brindar atención especial a la Gerencia General y Cuerpos Directivos.

Descripción Específica

- ✓ Realizar la limpieza general y mantener el orden del cuarto piso.
- ✓ Atender la central telefónica de la Secretaria de Gerencia cuando ésta se ausenta por períodos cortos.
- ✓ Brindar atención a la Gerencia, Directores de área en general, así como al Consejo de Administración y Comités cuando estos dos sesionan.
- ✓ Lavar los utensilios de cocina del cuarto piso, preparar el café, así como estar atento de que en ésta área siempre haya agua.
- ✓ Realizar las compras que se requieran para la atención de la Gerencia, Comités y Consejo.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Primaria completa.



1.2. Experiencia

Requiere una experiencia de menos de un año en trabajos similares.

1.3. Habilidades y Conocimientos

Requiere habilidades para seguir indicaciones sencillas y cierto grado de pericia para operar equipo de baja complejidad.

Código 011-101

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la preparación, el manejo o la custodia de documentos con información que puede ser de dominio público; y/o por el uso de equipo de trabajo de baja cuantía, así mismo, los errores cometidos podrían ocasionar retrasos en la ejecución únicamente de las actividades propias del puesto, pérdidas económicas o materiales de muy poca cuantía. La corrección de los mismos puede darse en el acto.

2.2. Toma de decisiones

El puesto no requiere de la toma de decisiones. Se apega a políticas y procedimientos establecidos.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable únicamente por su propio trabajo.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión directa, es decir, se supervisan aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo. Estos aspectos son supervisados por el Coordinador de Unidad Administrativa.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona constantemente con los compañeros del proceso, el coordinador del mismo u otros funcionarios de Coopeservidores para recibir instrucciones o evacuar consultas sencillas.

2.6. Complejidad e iniciativa



La iniciativa es poca ya que debe resolver situaciones similares, interpretar instrucciones, buscar nuevos cursos de acción, discriminar entre cosas aprendidas tales como modelos, manuales de procedimientos establecidos y otros, para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de jornadas normales de trabajo y en algunos casos de jornadas especiales para efectos de atender al Consejo de Administración en los días de sesión. *Código 011-103*

GUARDA

Descripción Genérica

Velar por la seguridad y mantenimiento de los vehículos e instalaciones de la Cooperativa.

Descripción Específica

- ✓ Vigilar el parqueo.
- ✓ Llenar el formulario de revisión de los vehículos de la Cooperativa
- ✓ Vigilar la Casona.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES

1. REQUISITOS

1.1. Formación Académica

Título de Educación Primaria.

1.2. Experiencia

El puesto requiere de un año de experiencia en puestos similares.

1.3. Habilidades y Conocimientos



Requiere habilidades para seguir indicaciones sencillas y cierto grado de pericia para operar equipo de baja complejidad.

Código 011-103

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Responsabilidad y consecuencia del error

Es responsable por la preparación, el manejo o la custodia de documentos con información de alguna confidencialidad y equipo de trabajo de mediana cuantía, así mismo, los errores cometidos se detectan en la supervisión y podrían ocasionar retrasos en la ejecución de las actividades propias de un proceso completo, pérdidas económicas o materiales de mediana cuantía.

2.2. Toma de decisiones

El puesto no requiere de la toma de decisiones. Se apega a políticas y procedimientos establecidos.

2.3. Supervisión ejercida

Es responsable únicamente por su propio trabajo.

2.4. Supervisión recibida

El puesto requiere de supervisión directa, es decir, se supervisan aspectos específicos sobre las tareas a realizar en el puesto de trabajo. Estos aspectos son supervisados por el Coordinador de Unidad Administrativa.

2.5. Servicio al Cliente

Se relaciona constantemente con los compañeros del proceso, el coordinador del mismo u otros funcionarios de Coopeservidores para recibir instrucciones o evacuar consultas sencillas.



2.6. Complejidad e iniciativa

La iniciativa es poca ya que debe resolver situaciones similares, interpretar instrucciones, buscar nuevos cursos de acción, discriminar entre cosas aprendidas tales como modelos, manuales de procedimientos establecidos y otros, para obtener la solución.

3. CONDICIONES DE TRABAJO

El puesto requiere del cumplimiento de jornadas especiales de trabajo.



