DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

Ministerio del Trabajo

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Código:	
Denominación del Puesto:	TECNICO 5 - CAJERO
Nivel:	No Profesional
Unidad Administrativa:	DIRECCION GENERAL COMERCIAL
Rol:	Administrativo
Grupo Ocupacional:	Servidor público de apoyo 3
Grado:	4
Ámbito:	Cantonal

3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

INTERFAZ:

Gerencia General
Director Jurídico
Director de Planificación, procesos y proyectos de inversión
Dirección de Operaciones
Dirección Comercial

4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de Instrucción:	N/A
	N/A
	N/A
Área de Conocimiento:	Todas las áreas

2. MISIÓN

Ejecutar transacciones en ventanillas (cajas) de acuerdo a los procesos, procedimientos y normativa vigente emitida por los entes de control competentes, para satisfacer los requerimientos de los clientes respecto de los servicios públicos que presta la institución, con la finalidad de mantener informados y comunicados a clientes y ciudadanía en general.

5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA

Tiempo de Experiencia:	N/A	N/A	N/A
			3 meses
Especificidad de la experiencia	Atención al cliente Procesamiento de transacciones en ventanilla Procesos bancarios Atención al cliente		

6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO

Temática de la Capacitación

Atención al cliente
Curso de cajeros bancarios
Manejo de conflictos
Técnicas de negociación
Prevención y lavado de activos

7. ACTIVIDADES ESENCIALES

Ejecuta transacciones en ventanilla acorde al portafolio de productos y servicios públicos ofertados por la institución.

Realiza el registro de transacciones diarias ejecutadas en el sistema de la Institución

Realiza requerimientos a las diferentes direcciones de la institución con base a las solicitudes presentadas en ventanilla.

Presenta reportes de potenciales riesgos respecto a alteraciones, suplantación de identidad, y fraudes, del entorno en el que se desenvuelve.

Realiza el cuadre de efectivo circulante y documentos procesados durante el día en la ventanilla.

Efectúa las demás funciones inherentes al cargo, o las que le designe el Jefe Inmediato, siempre que guarden armonía con las disposiciones de la Constitución de la República y la normativa legal vigente.

8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

Atención al cliente
Manejo de conflictos
Negociación efectiva

Gestión de base de datos
Levantamiento de indicadoresd e gestión
Estadística descriptiva

Análisis estadístico
Atención al cliente
Manejo de conflictos

Gestión de proyectos
Manejo de procesos
Atención al cliente
Comunicación asertiva

Análisis financiero
Contabilidad basica
Estadistica descriptiva

9. COMPETENCIAS TÉCNICAS

Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
Expresión Escrita	Bajo	Escribir documentos sencillos en forma clara y concisa. Ejemplo (memorando)
Habilidad Analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común)	Bajo	Presenta datos estadísticos y/o financieros.
Pensamiento Crítico	Bajo	Discrimina y prioriza entre las actividades asignadas aplicando la lógica.
Pensamiento Conceptual	Bajo	Utiliza conceptos básicos, sentido común y la experiencias vividas en la solución de problemas inherentes al desarrollo de las actividades del puesto.
Pensamiento Analítico	Bajo	Realiza una lista de asuntos a tratar asignando un orden o prioridad determinados. Establece prioridades en las actividades que realiza.

10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES

Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
Orientación a los Resultados	Bajo	Realiza bien o correctamente su trabajo.
Conocimiento del Entorno Organizacional	Bajo	Utiliza las normas, la cadena de mando y los procedimiento establecidos para cumplir con sus responsabilidades. Responde a los requerimientos explícitos.
Iniciativa	Bajo	Reconoce las oportunidades o problemas del momento. Cuestiona las formas convencionales de trabajar.
Aprendizaje Continuo	Bajo	Busca información sólo cuando la necesita, lee manuales, libros y otro, para aumentar sus conocimiento básicos.
Flexibilidad	Bajo	Aplica normas que dependen a cada situación o procedimientos para cumplir con sus responsabilidades.