







MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO

VERSIÓN: 01
FECHA DE APROBACIÓN: 24/05/2020

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Visto Bueno:
 	 		
Licda. Ana Lucía Quiñones Jefe de Talento Humano	Ing. María Fernanda González Jefe de Procesos	Lic. Vinicio Guzmán Gerente Administrativo	Lic. Cristian Alas Gerente General

INTRODUCCIÓN

El Manual de Perfil de Puestos de Trabajo ha sido elaborado y constituido por departamentos según la estructura organizacional de la Cooperativa con el fin de contribuir al desarrollo de la misión y visión de la Cooperativa para el mejoramiento de la eficiencia en las labores administrativas y operativas que se desarrollan; además de ser una herramienta de consulta que permite establecer con claridad las funciones desempeñadas, así como las competencias que se requieren en los diferentes puestos que ocupan los colaboradores.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

1. OBJETIVO

Proveer de un instrumento de apoyo y orientación sobre los diferentes niveles jerárquicos, puestos, perfiles y competencias requeridas para cada uno de los puestos de trabajo de la Cooperativa.

2. ALCANCE

El presente Manual tiene como alcance la definición de todos y cada uno de los perfiles de puesto de trabajo existentes en la Cooperativa.

3. RESPONSABLES

El área de Talento Humano es responsable de administrar el manual, velando porque el mismo sea un instrumento de información actualizada y eficaz.

El área de Talento Humano, realizará recopilación de las modificaciones, la cual será proporcionada por cada responsable de área, para mantener actualizado el Manual en coordinación con el área de procesos.

4. DEFINICIONES

Perfil de puesto: Documento que contienen las calificaciones mínimas aceptables que debe poseer una persona para desempeñar un trabajo particular.

5. VIGENCIA

La vigencia de la presente política y procedimiento es de dos años a partir de su aprobación y será susceptible a cambio en todo momento en que exista una mejora.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
APROBACIÓN:			24/05/2021

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL COOPERATIVA GUADALUPANA, R.L.	¡Error!
Marcador no definido.	
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	7
I. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	7
I. OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	9
II. OFICIAL DE CUMPLIMIENTO SUPLENTE	11
III. AUXILIAR DE UNIDAD DE CUMPLIMIENTO	13
I. AUDITOR INTERNO	16
II. ASISTENTE DE AUDITORÍA INTERNA	18
III. AUXILIAR DE AUDITORÍA INTERNA	20
I. GERENTE GENERAL	23
II. ASISTENTE DE GERENCIA GENERAL	25
III. ASISTENTE DE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	27
I. JEFE DE RIESGOS	29
II. ASISTENTE DE RIESGOS	31
III. ANALISTA DE RIESGOS	32
IV. SUB GERENTE GENERAL	34
IV. GERENTE ADMINISTRATIVO	37
V. ASISTENTE DE GERENCIA ADMINISTRATIVA	39
VI. ENCARGADA DE RECEPCIÓN	40
VII. RECEPCIONISTA	42
VIII. TRADEMARKETING	43
I. JEFE DE TALENTO HUMANO	45
II. ASISTENTE TALENTO HUMANO	47
III. AUXILIAR DE TALENTO HUMANO	48
IV. ENCARGADA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL	50
I. JEFE DE PROCESOS Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	52
II. AUXILIAR DE PROCESOS Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	54

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
APROBACIÓN:			24/05/2021

I.	JEFE DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	56
II.	ASISTENTE DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	57
III.	GESTOR DE EDUCACIÓN	59
IV.	GESTOR DE CULTURA Y SERVICIO	60
I.	JEFE DE SEGURIDAD	62
II.	ASISTENTE DE SEGURIDAD	64
III.	MENSAJERO	65
IV.	VELADOR	67
I.	JEFE DE ARCHIVO	69
II.	AUXILIAR DE ARCHIVO	70
I.	JEFE DE MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA	73
II.	AUXILIAR DE MANTENIMIENTO	75
III.	CONSERJE	76
IV.	ENCARGADO DE PARQUEO	77
I.	JEFE DE INFORMÁTICA	79
II.	ASISTENTE DE INFORMÁTICA	81
III.	AUXILIAR DE INFORMÁTICA	82
IV.	PROGRAMADOR	84
I.	GERENTE FINANCIERO	86
II.	ASISTENTE DE GERENCIA FINANCIERA	88
III.	ANALISTA FINANCIERO	90
IV.	ENCARGADO DE NÓMINA Y PRESTACIONES	91
V.	JEFE DE TESORERÍA	93
VI.	AUXILIAR DE TESORERÍA	95
VII.	JEFE DE CONTABILIDAD	97
VIII.	ASISTENTE DE CONTABILIDAD	99
IX.	AUXILIAR DE CONTABILIDAD	101
X.	JEFE DE SEGUROS	105
XI.	AUXILIAR DE SEGUROS	107
I.	GERENTE DE NEGOCIOS	110


	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01	APROBACIÓN: 24/05/2021

II.	ASISTENTE DE NEGOCIOS	111
III.	ASESOR COMERCIAL.....	113
IV.	CAPACITADOR DE NEGOCIOS	114
I.	JEFE DE VENTAS	116
II.	ASESOR FINANCIERO SENIOR.....	117
III.	ASESOR FINANCIERO JUNIOR.....	119
I.	JEFE DE MERCADEO	121
II.	ENCARGADA DE PRODUCTOS ELECTRÓNICOS	123
III.	INVESTIGADOR DE MERCADOS	124
IV.	DISEÑADOR GRÁFICO	125
V.	AUXILIAR DE MERCADEO	126
I.	SUPERVISOR DE AGENCIAS.....	129
II.	JEFE DE AGENCIAS	131
III.	JEFE DE AGENCIAS JUNIOR.....	132
IV.	SUB JEFE DE AGENCIAS	134
V.	EJECUTIVO MULTIFUNCIONAL	136
VI.	EJECUTIVO KIOSCO	137
VII.	ASESOR DE CRÉDITOS.....	139
VIII.	ATENCIÓN AL ASOCIADO	141
IX.	RECEPTOR PAGADOR	143
I.	GERENTE JURÍDICO	146
II.	ASISTENTE LEGAL.....	147
I.	JEFE DE ÁREA JURÍDICA.....	150
II.	ASISTENTE LEGAL.....	152
III.	ABOGADO LITIGANTE.....	154
IV.	ASISTENTE LEGAL.....	156
V.	PROCURADOR.....	158
VI.	ESPECIALISTA JURÍDICO.....	160
I.	JEFE DE CRÉDITOS	164
II.	ASISTENTE DE CRÉDITOS	165

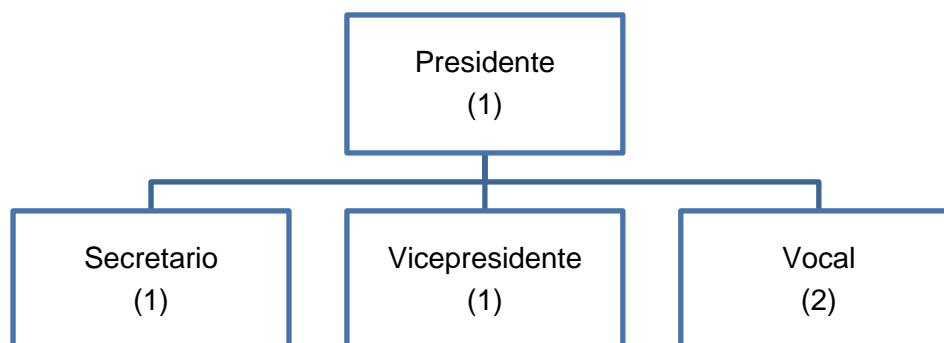
	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO: TH-ML-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 24/05/2021

III. SUPERVISOR DE COLOCACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO	167
I. ENCARGADO DE TARJETA DE DÉBITO Y CRÉDITO	169
II. AUXILIAR DE TARJETA DE DÉBITO Y CRÉDITO	171
I. ENCARGADO DE VERIFICACIÓN	173
II. VERIFICADOR DE CAMPO	174
III. VERIFICADOR TELEFÓNICO	176
IV. DIGITADOR	177
ANÁLISIS DE CRÉDITOS	179
I. ENCARGADO DE ANALISIS DE CRÉDITOS	179
II. ANALISTA DE CRÉDITOS MAYORES	180
III. ANALISTA SENIOR	182
IV. ANALISTA JUNIOR	183
V. AUXILIAR DE BACK OFFICE	185
CARTERA DEPURADA	187
I. JEFE DE CARTERA DEPURADA	187
II. ASISTENTE DE CARTERA DEPURADA	189
III. GESTOR DE COBROS DE CARTERA DEPURADA	190
IV. EJECUTIVO DE ACTIVOS EXTRAORDINARIOS	191
COBROS	194
I. JEFE DE COBROS	194
II. ASISTENTE DE COBROS	196
III. GESTOR DE COBROS	197
IV. RECEPCIONISTA	199

<p>GUADALUPANA</p> 	<p>MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO</p>		
<p>CÓDIGO: TH-ML-01</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>	<p>APROBACIÓN: 24/05/2021</p>	

GUADALUPANA 	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



I. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Finalidad del Consejo:


El objetivo principal del Consejo de Administración es dirigir de manera transparente, responsable y eficiente la Cooperativa, para dar cumplimiento a su objetivo fundamental de conformidad con la ley, así como para dar cumplimiento al estatuto, reglamentos y mandatos de la Asamblea General, tomando en cuenta la misión y la visión de la Cooperativa, asumiendo plenamente las responsabilidades que le correspondan por acción u omisión en el ejercicio de sus funciones.

Funciones y responsabilidades:

Cumplir y velar porque se cumplan los objetivos de la Cooperativa, que consisten en procurar el mejoramiento social y económico de sus asociados, a través de la elaboración y ejecución de proyectos y servicios financieros.

Perfil del Candidato:

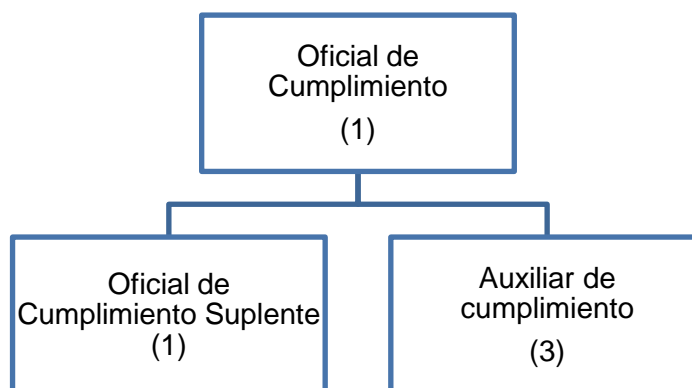
1. Tener como mínimo tres años de ser asociado (a) activo (a) de la Cooperativa a la fecha del vencimiento de la convocatoria
2. Estar al día en el pago mínimo mensual de las aportaciones; de acuerdo al Reglamento Interno de Aportaciones, en caso contrario podrá ponerse al día siempre que tenga un buen récord crediticio y/o ahorro
3. Estar al día en el pago de sus créditos y su récord haya sido aceptable según la evaluación del Comité de Calificación de candidatos, de acuerdo a la Normativa de Créditos.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO: TH-ML-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 24/05/2021

4. No dedicarse a actividades que contravenga los intereses institucionales, sociales o que desvirtúen la autonomía de la Cooperativa o que den lugar a conflicto de intereses en la toma de decisiones, por ejemplo: No ser Directivo de otra Cooperativa de Ahorro y Crédito, No ser empleado de FENACOAC, Fondo de Garantía MICOPE, Cooperativas de ahorro y crédito, entidades Bancarias, Financieras, Empresas Aseguradoras, ONG'S dedicadas a conceder créditos entre otras.
5. Acreditar conocimiento o experiencia mínima de tres años en aspectos administrativos, financieros, planificación y toma de decisiones, en cuanto al Consejo de Administración se refiere. En el caso de aplicar a Miembro directivo de la Comisión de Vigilancia debe acreditar conocimiento en Contabilidad y preferentemente en Auditoría o Tesorería y otras actividades administrativas.
6. Nivel académico se requiere constancia de haberse graduado a nivel medio y de preferencia con estudios universitarios afines a cada órgano directivo.
7. Compromiso de disponibilidad del tiempo necesario para cumplir con las atribuciones que le sean asignadas como miembro Directivo. De reconocida honorabilidad, trayectoria de servicio social y no haber sido condenado por ningún delito.
8. Si fue empleado de la Cooperativa o de las instituciones que conforman el corporativo MICOPE, que su relación laboral no haya cesado por faltas laborales, o contra la moral y malas costumbres.
9. Contar con referencias comerciales, crediticias, profesionales, laborales y personales favorables.
10. No haber sido depurado o expulsado de otra Cooperativa.
11. Tener como mínimo 30 años de edad y un máximo de 70 años a la fecha del vencimiento de la convocatoria y en pleno goce de sus facultades mentales y de sus derechos civiles.
12. Presentar hoja de vida, fotocopia de documentos personal de identificación, cartas de referencia laboral y personales, carencia de antecedentes penales y policiacos vigentes, constancias crediticias extendida en la Superintendencia de Bancos, constancia de ocupación actual, de ingresos y académicas.
13. Presentar declaración patrimonial.
14. Los interesados no deben ejercer cargos de elección pública ni encontrarse participando en procesos a cargos públicos, ni personas expuestas Políticamente (PEP).

GUADALUPANA  MICOPE	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO: TH-ML-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 24/05/2021

UNIDAD DE CUMPLIMIENTO



I. OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

Identificación:

Título del puesto:	Oficial de Cumplimiento
No. personas en el puesto:	Una (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Consejo de Administración
Departamento:	Unidad de Cumplimiento
Puesto Jefe Inmediato:	Consejo de Administración
Puestos que supervisa:	Oficial de Cumplimiento Suplente, Auxiliares de Cumplimiento (3)

Finalidad del puesto:

Coordinador, proponer y verificar el cumplimiento de programas, normas, controles, leyes y procedimientos internos, que se deben reportar, desarrollar y ejecutar, para identificar las transacciones que puedan representar Lavado de Dinero u otros activos y prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo, con base en las leyes aplicables y los lineamientos y políticas internas de la Cooperativa, para prevenir el uso indebido de los productos y servicios en actividades ilícitas.

Funciones y responsabilidades:

- Preparar y documentar la información que se debe remitir a la Superintendencia de Bancos, a través de la intendencia de Verificación Especial, con relación a reportes y documentación

	<h1>MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO</h1>		
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
APROBACIÓN:			

a que se refiere la Ley LD/FT para controlar y prevenir al lavado de dinero u otros activos y del financiamiento del terrorismo.

- Organizar e impartir capacitaciones para el personal y directivos en los aspectos relacionados con la prevención y detección del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, como medida para minimizar el riesgo.
- Presentar informes al Consejo de Administración de la Cooperativa sobre la eficacia de los mecanismos de control ejecutados, relacionados con el programa de cumplimiento para hacer efectivo lo que indica la ley.
- Proponer y coordinar con los diferentes departamentos de la Cooperativa el cumplimiento de los programas, normas, procedimientos y controles internos, para evitar el uso indebido de los productos y servicios.
- Actualizar y reportar las ampliaciones o modificaciones en el manual de cumplimiento, así como las políticas, normas y procedimientos, para la prevención de riesgo LD/FT.
- Elaborar y reportar a la Intendencia de Verificación Especial, sobre las Operaciones igual o superiores a los \$ 10.000.00 en efectivo.
- Elaborar y reportar a la intendencia de Verificación Especial, sobre las Operaciones efectuadas igual a los \$ 1,000.00 por medio de MIREL.
- Elaborar y reportar a la intendencia de Verificación Especial la recepción de dólares en efectivo a partir de \$ 1.00 en adelante (IVE-DV-17).
- Reportar a la IVE cuando no existan transacciones sospechosas de lavado de dinero y de financiamiento del terrorismo (ERTS)
- Elaborar y reportar a la IVE de las capacitaciones recibidas e impartidas en la cooperativa.
- Enviar a la IVE, una copia del dictamen de auditoría externa.
- Reportar los cambios de Directivos del Consejo de administración que surjan en la cooperativa.
- Verificar y reportar a la IVE en forma permanente las listas ONU, OFAC Y GAFI.
- Verificar y reportar la actualización de la lista ONU cuando se recibe notificación de la IVE.
- Elaborar y desarrollar el Plan de Capacitación para el personal en materia de prevención y detección del LD y FT.
- Elaborar y presentar el informe al Consejo de Administración con copia a la comisión de vigilancia y Gerencia General.
- Coordinar con el equipo de trabajo del área de cumplimiento la detección de señales de alerta en operaciones realizadas en la Cooperativa.
- Establecer canales de comunicación entre oficiales de cumplimiento del sistema cooperativo, ente supervisor y otras instituciones afines.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

- Participar en diplomados, capacitación y talleres de prevención de LD y FT y encuentro de Oficiales de Cumplimiento del sistema MICOPE.
- Contestar la encuesta anual a la Intendencia de Verificación Especial, con datos al 31 de julio de cada año, referente al crecimiento de la cooperativa.
- Convocar y participar en las reuniones trimestrales con el Comité de Prevención de LD/FT.
- Otras que requiera el jefe inmediato.

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Oficial de Cumplimiento
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio de preferencia con estudios universitarios.
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	08:00am a 05:30pm
Experiencia:	Mínimo 3 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Amplio conocimiento en la Ley de lavado de dinero y otros activos y financiamiento del terrorismo., Excel avanzado. Idioma español
Calificaciones:	Título a nivel medio Perito contador, Licenciatura en Ciencias jurídicas y sociales, Administración de empresas, auditoria, derecho o carrera a fin. Aspectos más
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, paciencia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	FENACOAC, Oficiales de cumplimiento de sistema federado, instituciones cooperativas bancarias o financieras, asesores jurídicos, intendencia o verificación especial "IVE"

II. OFICIAL DE CUMPLIMIENTO SUPLENTE

Identificación:

Título del puesto:	Oficial de Cumplimiento Suplente
No. personas en el puesto:	Una (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Consejo de Administración
Departamento:	Unidad de Cumplimiento
Puesto Jefe Inmediato:	Oficial de Cumplimiento
Puestos que supervisa:	Ninguno

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Finalidad del puesto:

Verificar, analizar, y documentar constantemente las operaciones que se realizan en la cooperativa y reportar aquellas que resulten con características inusuales o sospechosas, valiéndose de los recursos tecnológicos y otros que se consideren necesarios, para identificar las transacciones que puedan presentar lavado de dinero u otros activos para prevenir y reprimir el financiamiento al terrorismo conforme a la normativa legal, el Manual de Cumplimiento y las políticas internas aprobadas por el Consejo de Administración.

Funciones y responsabilidades:

- Hacer las veces del Oficial de cumplimiento titular, en caso de ausencia temporal.
- Apoyar la logística de capacitación de personal y directivos en temas relacionados en la prevención de lavado de dinero y detección de financiamiento al terrorismo como una medida para minimizar el riesgo.
- Detectar, analizar, documentar y reportar transacciones inusuales o sospechosas.
- Análisis y documentación de operaciones con boleta bancaria superiores a Q80.000.00.
- Analizar y concluir las señales de alerta, que genera el sistema de Gestión de Alertas (SGA), del sistema de cómputo y reportar las que podrían adquirir la calidad de inusuales y sospechosas.
- Analizar y reportar las señales de alerta remitidas por el personal de la cooperativa, que podrían adquirir la calidad de inusuales y sospechosas.
- Monitoreo de remesas familiares.
- Monitoreo de transacciones Tarjeta de Crédito.
- Monitoreo de transacciones MIREL. Intersistema.
- Monitoreo autorización de recepción de dólares en efectivo, mayor a \$ 3,000.00.
- Asistencia a los puntos de servicio.
- Otras que requiera el jefe inmediato.

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Oficial de Cumplimiento suplente
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio de preferencia con estudios universitarios.
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	08:00am a 05:30pm
Experiencia:	Mínimo 3 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Amplio conocimiento en la Ley de lavado de dinero y otros activos y financiamiento del terrorismo., Excel avanzado. Idioma español

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Calificaciones:	Título a nivel medio Perito contador, Licenciatura en Ciencias jurídicas y sociales, Administración de empresas, auditoría, derecho o carrera a fin. Aspectos más
relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, paciencia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	FENACOAC, Oficiales de cumplimiento de sistema federado, instituciones cooperativas bancarias o financieras, asesores jurídicos, intendencia o verificación especial "IVE"

III. AUXILIAR DE UNIDAD DE CUMPLIMIENTO

Identificación:


Título del puesto:	Auxiliar de Unidad de Cumplimiento
No. personas en el puesto:	Una (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Consejo de Administración
Departamento:	Unidad de Cumplimiento
Puesto Jefe Inmediato:	Oficial de Cumplimiento
Puestos que supervisa:	Ninguno

Finalidad del puesto:


Verificar, analizar, dar seguimiento y resguardar la información de las operaciones de cumplimiento relacionadas con la prevención del riesgo de lavado de dinero u otros activos, prevenir, reprimir el financiamiento del terrorismo y política de administración de riesgo dejando constancia de registros con base a los lineamiento y políticas de la Cooperativa.

Funciones y responsabilidades:

- Elaborar respuesta a los oficios de los requerimientos de las entidades del Estado, tales como: Ministerio Público, Organismo Judicial, Contraloría General de Cuentas e Intendencia de Verificación Especial;
- Evaluar y alimentar la lista negra interna, de personas que estén siendo investigadas por el Ministerio Público;
- Monitoreo de las cuentas nuevas de personas jurídicas;
- Monitoreo de las cuentas infantiles y juveniles, con ahorros superiores a Q. 50,000.00;

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01 APROBACIÓN: 24/05/2021

- Verificar el ingreso de usuarios de remesas, que no son asociados de la cooperativa (primera remesa);
- Monitoreo del ingreso de personas extranjeras;
- Verificar la autorización de operaciones efectuadas por medio de boleta bancaria, en el rango de Q. 20,000.01 a Q.80,000.00, acumulados mensualmente;
- Monitoreo de los principales prestarios de la cooperativa;
- Dar seguimiento a las debilidades detectadas por Auditoría Interna, en el llenado de los formularios y anexos de inicio de relaciones;
- Monitoreo del ingreso o continuidad de asociados catalogados como Contratistas o Proveedores del Estado -CPE-;
- Monitoreo transaccional de Contratistas o Proveedores del Estado CPE;
- Monitoreo de expedientes de empleados;
- Análisis de estados patrimoniales de empleados;
- Monitoreo transaccional de empleados;
- Monitoreo transaccional de directivos;
- Apoya la logística de capacitaciones para empleados de la cooperativa;
- Monitoreo de medios de comunicación escrita y pública;
- Resguardo digital de documentos de soporte de transacciones;
- Verificar el ingreso o continuidad de personas expuestas políticamente PEP;
- Monitoreo transaccional de personas expuestas políticamente;
- Monitoreo de personas relacionadas bajo convenio de cooperación con la cooperativa;
- Verificar la recepción de dólares en efectivo, en el rango de US\$. 2,000.00 a US\$ 3,000.00, acumulado mensual. (Formulario dólares).;
- Verificar el llenado de los formularios IVE-CO-03;
- Monitoreo de operaciones en efectivo mayores a ochenta mil quetzales 80,000.00 acumulados diariamente;
- Monitoreo de operaciones en efectivo superiores a 300,000.00 acumulado mensualmente;
- Verificar el resguardo digital de cheques iguales o mayores a Q 70,000.00;
- Elaboración y envío de encuestas digitales a los empleados de la Cooperativa;
- Asistencia a los puntos de servicio de la Cooperativa;
- Monitoreo de aperturas de cuentas nuevas de personas individuales;
- Monitoreo de conocimiento del asociado en préstamos otorgados (automáticos, fiduciarios e hipotecarios);
- Monitoreo de principales proveedores de la Cooperativa;

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
APROBACIÓN:	24/05/2021		

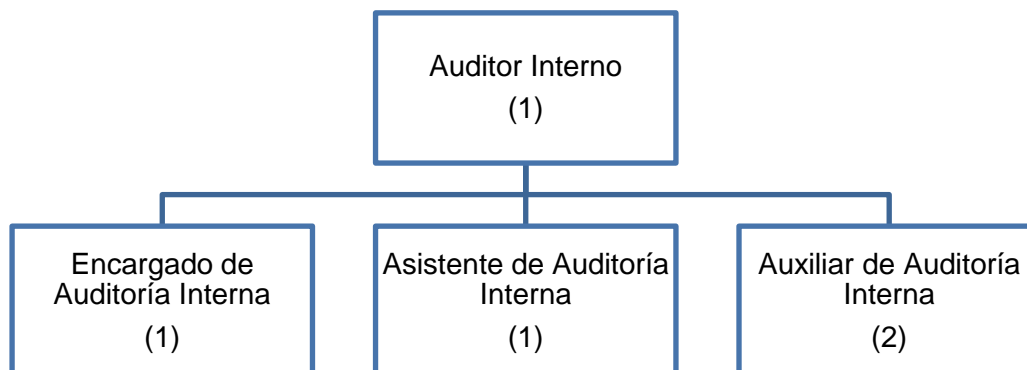
- Monitoreo de venta de activos extraordinarios y activos fijos;
- Monitoreo del ingreso de cambistas de moneda extranjera;
- Monitoreo de asociados que reportaron ingresos mensuales mayores a Q. 50.000.00;
- Monitoreo de tarjetahabientes adicionales;
- Verificar la compra y venta de divisas (dólares);
- Monitoreo de tarjetas de crédito prepagadas;
- Monitoreo de pago de remesas a extranjeros;
- Asistencia a los puntos de servicio de la cooperativa.
- Otras que requiera el jefe inmediato.

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Auxiliar de Unidad de Cumplimiento Suplente
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio de preferencia con estudios universitarios.
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	08:00am a 05:30pm
Experiencia:	Mínimo 2 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Amplio conocimiento en la Ley de lavado de dinero y otros activos y financiamiento del terrorismo., Excel avanzado. Idioma español
Calificaciones:	Título a nivel medio Perito contador, Licenciatura en Ciencias jurídicas y sociales, Administración de empresas, auditoría, derecho o carrera a fin.
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, paciencia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	FENACOAC, Oficiales de cumplimiento de sistema federado, instituciones cooperativas bancarias o financieras, asesores jurídicos, intendencia o verificación especial "IVE"

GUADALUPANA  MICOPE	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

AUDITORÍA INTERNA



I. AUDITOR INTERNO

Identificación:

Título del puesto:	Auditor Interno
No. personas en el puesto:	Una (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Consejo de Administración
Departamento:	Auditoría Interna
Puesto Jefe Inmediato:	Consejo de Administración
Puestos que supervisa:	Asistentes de Auditoría Interna (2), Auxiliar de Auditoría Interna (4)

Finalidad del puesto:

Verificar y evaluar la efectividad y eficiencia de todas las transacciones que realiza la Cooperativa, asegurándose que éstas sean ejecutadas conforme a las políticas, programas, reglamentos, normas, procedimientos internos y disposiciones legales que le sean aplicables, salvaguardando los activos de la institución, evaluando factores de riesgo para emitir e implementar controles que permitan prevenir pérdidas económicas y financieras de la Cooperativa.

Funciones y responsabilidades:

- Enviar informe sobre el cumplimiento que se lleva a cabo de la Ley Contra el lavado de dinero u otros activos y de la Ley contra el Financiamiento del Terrorismo a la Intendencia de Verificación Especial de la Superintendencia de Bancos;

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

- Verificar los expedientes de empleados que cuenten con los requisitos solicitados por el área de Recursos Humanos, así como los documentos que exige la Ley de Lavado de Dinero y que sean actualizados anualmente;
- Verificar el cumplimiento del programa de capacitación del Oficial de Cumplimiento y asistir a las sesiones de capacitación y cooperar con él;
- Verificar que toda la documentación de respaldo de las transacciones cumpla con los requisitos que exigen las leyes;
- Informar sobre los procedimientos de Informática que no se estén aplicando adecuadamente;
- Evaluar que la información sea proporcionada únicamente por personal autorizado y que los sistemas informáticos sean utilizados adecuadamente por usuarios plenamente identificados;
- Analizar los reportes generados del Sistema informático compararlo con documentos de respaldo y trasladar las observaciones y recomendaciones para su debida corrección;
- Verificar comparativamente las cifras del mes anterior con las cifras del mes actual;
- Sugerir recomendaciones cuando se encuentren cantidades anormales en el contenido de los Estados Financieros;
- Revisión del contenido de las integraciones de las cuentas del Activo, Pasivo y Capital, y que sus saldos concuerden con los que tienen el Balance General;
- Determinar si las disponibilidades que se presentan en los estados financieros son reales, llevando a cabo para ello arqueos de efectivo, revisión de conciliaciones bancarias, conciliaciones de depósitos constituidos en FENACOAC, remesas familiares, operaciones intersistemas, entre otros;
- Examinar la Cartera de Préstamos, Cuentas por Cobrar y sus estimaciones, determinando la autenticidad de los derechos adquiridos por la Cooperativa por la concesión de préstamos a los asociados, así como su presentación en los estados financieros;
- Asesorar sobre el contenido de los expedientes de primeros préstamos de Q. 100,000 a Q. 200,000 y todos los demás que sean mayor a última cifra;
- Realizar una Auditoria de Activos Fijos, comprobando que éstos sean propiedad de la Cooperativa y que se encuentren reflejados en el Balance, utilizando procedimientos de verificación en las altas y bajas de estos activos fijos;
- Efectuar verificaciones de Pasivos a corto y largo plazo, nóminas de salarios, verificando que todos tengan saldos reales y se reflejen en la presentación de los Estados Financieros;
- Presentar los hallazgos obtenidos durante el proceso de verificación en las distintas áreas: Financiera, Administrativa, Negocios, Preventiva y de Cumplimiento;
- Efectuar recomendaciones de los hallazgos encontrados, mostrando las evidencias obtenidas que respaldan las desviaciones encontradas.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

- Verificar que se cumpla con las recomendaciones emitidas por auditoría externa y otros entes externos;
- Dar Seguimiento a las recomendaciones emitidas tanto por Auditoría Interna como entes externos;
- Examinar el cumplimiento a la Legislación Laboral;
- Conocer y cumplir los manuales, reglamentos, políticas y procedimientos de la Cooperativa;
- Informar al jefe inmediato acerca de operaciones especiales que no se encuentren en el giro normal del puesto de trabajo, procurando las buenas prácticas operacionales;
- Conocer las responsabilidades del puesto ante la Ley contra el Lavado de Dinero u otros Activos y Ley para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo.
- Otras que requiera el jefe inmediato.

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Auditor Interno
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Universitario
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	08:00am a 05:30pm
Experiencia:	Mínimo 2 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Amplio conocimiento en la Ley de lavado de dinero y otros activos y financiamiento del terrorismo., Excel avanzado. Idioma español
Calificaciones:	Título universitario en Auditoria.
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, paciencia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Consejo de Administración

II. ASISTENTE DE AUDITORÍA INTERNA

Identificación:

Título del puesto:	Asistente de auditoría interna
No. personas en el puesto:	Dos (2)
Ubicación:	Oficinas Centrales

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01	APROBACIÓN: 24/05/2021

Gerencia: Consejo de Administración
Departamento: Auditoría Interna
Puesto Jefe Inmediato: Auditor Interno
Puestos que supervisa: Ninguno

Finalidad del puesto:

Ejecutar las actividades asignadas por el Auditor Interno y brindar el apoyo que éste necesite para llevar los registros de la Auditoría general de la cooperativa actualizados.

Funciones y responsabilidades:

- Efectuar revisiones de documentación de respaldo de operaciones sometidas a auditoría, en base a pautas o instrucciones de los Auditores;
- Analizar y evaluar los procesos de control interno, según pautas definidas;
- Colaborar en la elaboración de informes de auditoría, aportando información y antecedentes del trabajo realizado;
- Asistir al Auditor Interno cuando se encuentre ausente;
- Elaborar papeles de trabajo de las auditorías, según instrucciones;
- Realizar arqueos de caja y toma de inventarios, de acuerdo a pautas y programa de auditoría;
- Realizar seguimientos a las observaciones de auditorías efectuadas, ya sea internas o externas, conforme a programa de seguimiento.
- Otras que requiera el jefe inmediato.

Perfil del puesto:

Título del Puesto: Asistente de Auditoría Interna
Ubicación: Oficinas Centrales
Nivel de educación: Título a nivel medio con preferencia estudios Universitarios
Jornada laboral: lunes a viernes
Horario: 08:00am a 05:30pm
Experiencia: Mínimo 2 años en puestos similares
Conocimientos específicos: Amplio conocimiento en la Ley de lavado de dinero y otros activos y financiamiento del terrorismo., Excel avanzado. Idioma español
Calificaciones: Título a nivel medio Perito Contador. Graduado a nivel universitario en Auditoría.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
APROBACIÓN:			

Aspectos más

relevantes de personalidad: Iniciativa, tacto, tolerancia, paciencia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.

Comunicación interna: Personal Administrativo y de servicio

Comunicación Externa: Consejo de Administración, SAT, Bancos, IGSS, Seguros, FENACOAC, INGEOP, Proveedores

III. AUXILIAR DE AUDITORÍA INTERNA

Identificación:

Título del puesto: Auxiliar de auditoría interna
 No. personas en el puesto: Tres (4)
 Ubicación: Oficinas Centrales
 Gerencia: Consejo de Administración
 Departamento: Auditoría Interna
 Puesto Jefe Inmediato: Auditor Interno
 Puestos que supervisa: Ninguno

Finalidad del puesto:

Ejecutar los programas o actividades que defina el auditor interno para verificar y evaluar la efectividad y eficiencia de todas las operaciones y transacciones que realiza la cooperativa, asegurándose de que las mismas sean ejecutadas conforme a las políticas, normas y procedimientos internos y demás disposiciones legales, para salvaguardar los activos, brindando el soporte necesario para que se emitan en el momento adecuado los informes y recomendaciones del caso.

Funciones y responsabilidades:

- Revisar las operaciones de remesas familiares e intersistemas;
- Revisar el cumplimiento de políticas, reglamentos y procedimientos internos en las siguientes áreas: cajas, Atención al Público y créditos;
- Revisar expedientes de créditos y contratos, boletas de campo;
- Realizar arqueos físicos de caja general, fondos revolventes, ATM'S y caja chica en Central y Agencias;
- Revisar certificados de ahorro a plazo fijo en Central y Agencias;
- Revisar selectivamente pólizas de ingresos y egresos de Central y Agencias;

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
			APROBACIÓN:	24/05/2021

- Revisar los libros principales de contabilidad;
- Revisar los libros de control interno establecidos en Central y Agencias (libro de actas varias, libro de conocimientos, libro de asistencia, otros);
- Realizar inventario físico de formas en blanco;
- Verificar puntos de chequeo en el menú de auditoría del sistema;
- Revisar conciliaciones bancarias, de remesas, operaciones intersistemas, otras;
- Revisar integración de deudores varios;
- Revisar integración de acreedores;
- Realizar inventario de activos fijos contra balance y tarjetas de responsabilidad e inventario de activos extraordinarios.
- Revisar depreciaciones de activos fijos.
- Elaborar informes del área auditada.
- Revisar el reporte de cobro de comisiones.
- Verificar las transacciones por medio de cheques y transferencias.
- Verificar llenado de formularios IVE-CO-01, IVE-CO-02;
- Verificar llenado de formularios IVE-CO-03;
- Verificar llenado de formularios IVE-TC-01;
- Verificar llenado de formulario IVE-CO-05;
- Verificar llenado de formulario IVE-FT-21;
- Verificación del cumplimiento de las obligaciones formales a la Intendencia de Verificación Especial;
- Verificar expedientes de empleados;
- Presentar informes de su trabajo al auditor.
- Otras que requiera el jefe inmediato.

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Auxiliar de Auditoría Interna
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio con preferencia estudios Universitarios
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	08:00am a 05:30pm
Experiencia:	Mínimo 2 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Amplio conocimiento en la Ley de lavado de dinero y otros activos y financiamiento del terrorismo., Excel avanzado. Idioma español

<p>GUADALUPANA</p> 	<p>MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO</p>		
	<p>CÓDIGO: TH-ML-01</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>	<p>APROBACIÓN: 24/05/2021</p>

Calificaciones: Título a nivel medio Perito Contador. Graduado a nivel universitario en Auditoría.

Aspectos más

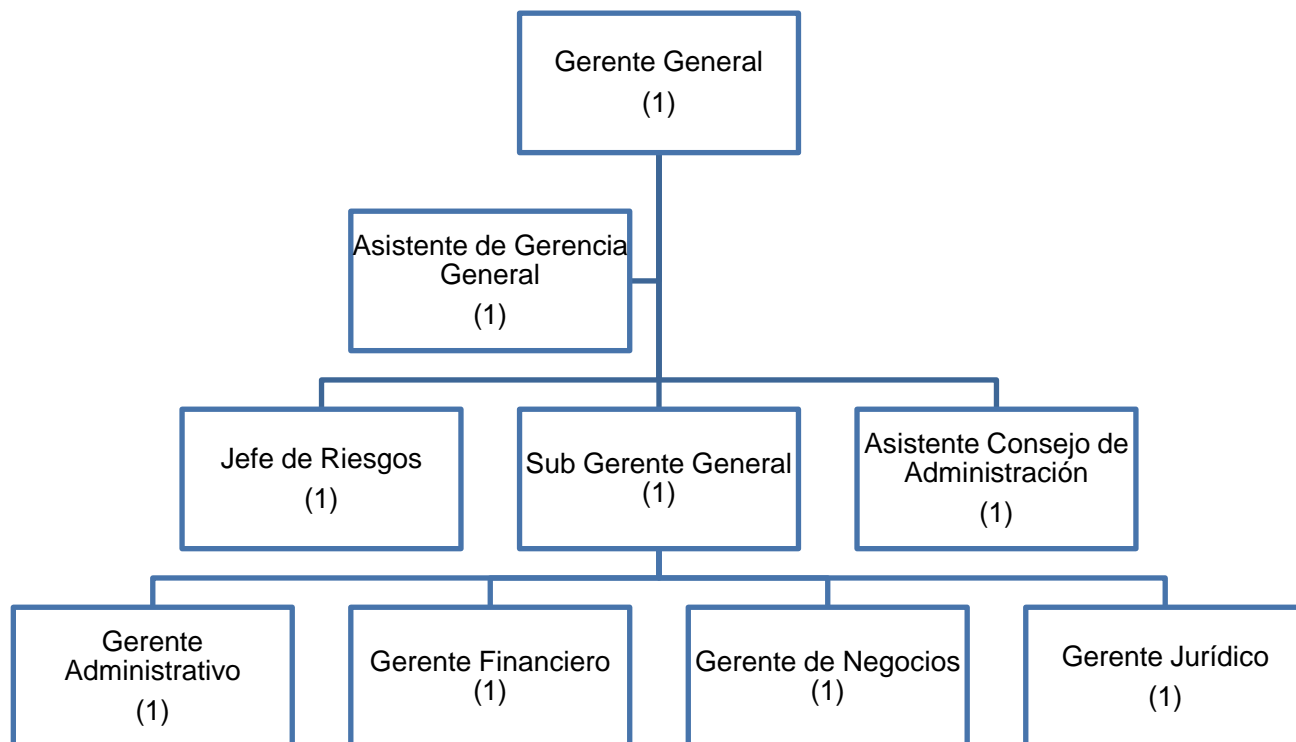
relevantes de personalidad: Iniciativa, tacto, tolerancia, paciencia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.

Comunicación interna: Personal Administrativo y de servicio

Comunicación Externa: Consejo de Administración, SAT, Bancos, IGSS, Seguros, FENACOAC, INGECON, Proveedores

GUADALUPANA  MICOPE	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO: TH-ML-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 24/05/2021

GERENCIA GENERAL




I. GERENTE GENERAL

Identificación:

Título del puesto:	Gerente General
No. personas en el puesto:	Una (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	General
Departamento:	-----
Puesto Jefe Inmediato:	Consejo Administrativo
Puestos que supervisa:	Jefe de Riesgos (1), Sub Gerente (1), Asistente de Gerencia (1)

Finalidad del puesto:

Planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar y analizar la dirección estratégica de la Cooperativa en conjunto con Asamblea General, Comisión de vigilancia y Consejo de Administración, administración de todas dependencias de forma eficiente y eficaz.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01	APROBACIÓN: 24/05/2021

Funciones y responsabilidades:

- Planificación de objetivos estratégicamente planeados;
- Organiza la estructura de la Cooperativa de forma eficiente y eficaz, proveyendo los medios necesarios para el buen funcionamiento de cada departamento;
- Dirigir la toma de decisiones, delegando responsabilidades a cada departamento según corresponda;
- Monitoreo y supervisión de las responsabilidades asignadas;
- Control de actividades planificadas con cada departamento, velando por el cumplimiento con medición de resultados deseados;
- Análisis de problemas en general, monitoreando la resolución de los mismos;
- Supervisión de todas las dependencias y toma de decisiones de las mismas;
- Dirigir reuniones con directivos encargados de las decisiones cruciales de la Cooperativa;
- Velar por el cumplimiento de reglas, normativas y estándares de calidad que la Cooperativa ofrece a sus asociados;
- Ejecución de plan operativo anual;
- Capacitación a cada departamento, motivando cumplimiento de metas y mejoras;
- Velar por la innovación en productos, servicio y atención brindada a quien se relacione de forma directa e indirecta con la Cooperativa;
- Supervisar la ejecución transparente y coherente de todos los programas establecidos por la Cooperativa;
- Rendición de cuentas a Asamblea general, Comisión de Vigilancia y Consejo de Administración;
- Establecer parámetros de controles de calidad;
- Autorización de proyectos a implementarse en las diferentes gerencias;
- Presentación de avances anuales.
- Otras que requiera el jefe inmediato.

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Gerente General
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Licenciatura de preferencia Maestría
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	08:00am a 05:30pm

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01	APROBACIÓN: 24/05/2021

Experiencia: Mínimo 3 años en puestos similares

Conocimientos específicos: Manejo de personal, manejo de la ley de Contracciones, conocimiento del Código de Trabajo, Excel avanzado. Idioma español

Calificaciones: Licenciatura en Administración de Empresas o Auditoría. Maestría en Gestión Administrativa o Financiera

Aspectos más

relevantes de personalidad: Iniciativa, tacto, tolerancia, paciencia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.

Comunicación interna: Personal Administrativo y de servicio

Comunicación Externa: Asociados y proveedores.

II. ASISTENTE DE GERENCIA GENERAL

Identificación:

Título del puesto: Asistente de Gerencia General

No. personas en el puesto: Una (1)

Ubicación: Oficinas Centrales

Gerencia: General

Departamento: -----

Puesto Jefe Inmediato: Gerente General

Puestos que supervisa: Ninguno

Finalidad del puesto:

Coordinar las actividades de la Gerencia General con los órganos directivos, las gerencias de área, asociados, colaboradores y su agenda en cuanto a actividades institucionales. Archivar la documentación e información interna y externa, que por sus funciones le competen. Recopilar y proporcionar información veraz y oportuna, para la adecuada toma de decisiones.

Funciones y responsabilidades:

- Control de agenda de actividades de Gerencia General;
- Redacción de oficios y memorandos de Gerencia General, con número de correlativo para orden y control correspondiente;
- Recepción, envío y control de correspondencia;

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO: TH-ML-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 24/05/2021

- Coordinar las reuniones del Gerente General, validando fechas, horarios y asistentes, colaborando con la preparación de la información a ser utilizada en la misma y velando por la atención de los requerimientos de los participantes;
- Coordinar la logística de reuniones internas y externas del equipo Gerencial;
- Elaboración de Actas de reuniones del Equipo Gerencial;
- Elaboración de Actas de Comité de Mercadeo;
- Elaboración de Actas de Comité de Gestión de Activos y Pasivos;
- Elaboración de Actas de Comité de Presupuesto;
- Acompañamiento para la redacción e integración del Plan Operativo Anual -POA- y Presupuesto anual.
- Centralizar y revisar que los documentos de las diferentes áreas que soliciten firma de aprobación del Gerente General, cumplan con los requisitos necesarios para ser aprobados;
- Resguardo y manejo de caja chica;
- Dar seguimiento a los requerimientos solicitados por el Gerente General al equipo gerencial;
- Trámite de inscripción de Representación Legal del Gerente General en entidades reguladoras;
- Custodia de Representación Legal del Gerente General y escrituras de propiedades de la Cooperativa;
- Resguardo de contratos y convenios suscritos con entidades, proveedores y asesores legales;
- Informe de Gestión General Anual para la Memoria de Labores;
- Programación y control de la utilización de la sala de reuniones;
- Atención telefónica a asociados, entidades reguladoras y Columna Compañía de Seguros, S.A.;
- Apoyo en actividades propias de la Cooperativa;
- Seguimiento a requerimientos varios que solicite el Gerente General;
- Trámite de pago a proveedores.
- Otras que requiera el jefe inmediato.

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Asistente de Gerencia General
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Titulo nivel medio con estudios universitarios
Jornada laboral:	lunes a viernes

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Horario:	08:00am a 05:30pm
Experiencia:	Mínimo 3 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Manejo de personal, manejo de la ley de Contracciones, conocimiento del Código de trabajo, Excel avanzado. Idioma español
Calificaciones:	secretaria bilingüe, Perito contador. Estudios en Administración de empresas o Psicología
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, paciencia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Asociados y proveedores.

III. ASISTENTE DE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Identificación:

Título del puesto:	Asistente de Consejo de Administración
No. personas en el puesto:	Una (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Administrativa
Departamento:	-
Puesto Jefe Inmediato:	Gerente General
Puestos que supervisa:	-

Finalidad del puesto:

Realizar las convocatorias y coordinar la logística de las sesiones del Consejo de Administración y sesiones conjuntas.

Funciones y responsabilidades:

- Elaboración de las respectivas agendas y actas, tanto de sesiones ordinarias como extraordinaria del Consejo de Administración y comités.
- Elaboración de acta de Asamblea y proyecto de agenda para Asamblea.
- Elaboración, redacción y seguimiento de documentos para entidades reguladoras.
- Certificaciones de actas, puntos de actas y credenciales para asambleas de entidades reguladoras y de accionistas (Columna, Compañía de Seguros, S.A.).
- Digitalización de actas y reproducción de documentos.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01 APROBACIÓN: 24/05/2021

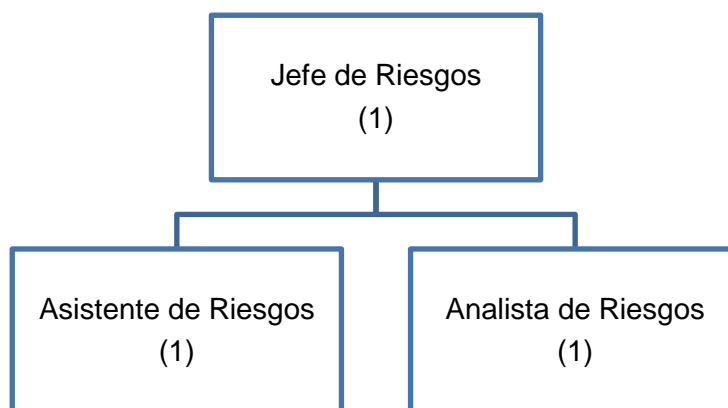
- Redacción de informes trimestrales del Consejo de Administración
- Redacción del informe del Consejo de Administración para la memoria de labores
- Elaboración de planilla de Directivos del Consejo de Administración y Comisión de Vigilancia
- Inscripción y logística para capacitación de Directivos de Consejo de Administración, Comisión de Vigilancia, Jefaturas y Gerencias, dentro y fuera del país.
- Tramitar habilitación y autorización de libros de sesiones Consejo de Administración, sesiones Conjuntas y Asamblea General.
- Tramitar ante INACOP la inscripción de la memoria de labores, la cual posteriormente se envía a FENACOAC, con los formularios y documentación respectiva.
- Tramitar ante INACOP la inscripción de nuevos Directivos, tanto de Consejo de Administración como de Comisión de Vigilancia
- Resguardo en orden cronológico de documentación de respaldo de las sesiones de Consejo de Administración y sesiones Conjuntas.
- Resguardo y manejo de caja chica
- Atención a requerimientos varios de Directivos del Consejo de Administración y Comisión de Vigilancia.
- Enviar y recibir correspondencia y su seguimiento respectivo.
- Atención a requerimientos de diversos departamentos de la Cooperativa y auditoría externa.
- Atención a asociados, entidades reguladoras y Columna, Compañía de Seguros, S.A.
- Apoyo en actividades propias de la Cooperativa.
- Trámite y seguimiento de pagos a proveedores.
- Resguardo de libros del Consejo de Administración, Comisión de Vigilancia y Asambleas Generales.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato.

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Asistente del Consejo de Administración
Ubicación:	Administración
Nivel de educación:	Universitaria
Jornada laboral:	Diurna
Horario:	07:00 a 16:30 o 08:00 a 17:30, de lunes a jueves. Viernes de 07:00 a 15:30 o de 08:00 a 16:30
Experiencia:	Asistente de altas gerencias
Conocimientos específicos:	Derecho, paquete de office, elaboración de actas, redacción en general.
Calificaciones:	Licenciatura en Derecho o Ciencias Económicas
Aspectos más relevantes de personalidad:	Discreta, proactiva, sentido de urgencia, inteligencia emocional.
Comunicación interna:	Con todos los departamentos
Comunicación Externa:	Entidades del sistema MICOOPE

GUADALUPANA  MICOPE	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
	APROBACIÓN:	24/05/2021		

RIESGOS



I. JEFE DE RIESGOS

Identificación:


Título del puesto:	Jefe de Riesgos
No. personas en el puesto:	Una (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	General
Departamento:	Riesgos
Puesto Jefe Inmediato:	Gerente General
Puestos que supervisa:	Asistente de Riesgos (1), Analista de Riesgos (1)

Finalidad del puesto:

Analizar y cuantificar los riesgos a los que se expone la cooperativa en las distintas operaciones que se llevan a cabo para cumplir con sus objetivos, para esto se realiza un diagnóstico de la situación financiera.

Funciones y responsabilidades:

- Descarga de información de Bank Works y elaboración de reporte diario de premura;
- Descarga de información de Bank Works y elaboración de reporte y Multi main;
- Descarga de información de Bank Works y elaboración de reporte de Dashboard Desembolso;
- Descarga de información de Bank Works y elaboración de reporte de Dashboard Captación;

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01 APROBACIÓN: 24/05/2021

- Descarga de información de Bank Works y elaboración de reporte Captación por instrumento;
- Descarga de información de Bank Works y elaboración de reporte de cartera y mora;
- Descarga de información de Bank Works y elaboración de reporte de monitoreo plazo fijo;
- Descarga de información de Bank Works y elaboración de reporte de monitoreo principal deudor;
- Campañas de refinanciamiento y reactivación de asociados;
- Con base de datos histórica se análisis del comportamiento del asociado para su precalificación;
- Descarga de información de Bank Works y cruce de bases para obtener reporte de cuentas pignoradas;
- Descarga de información de Bank Works y cruce de bases para obtener reporte de Premora desembolsado último mes;
- Con base de datos de premora se genera el mensaje para cada asociado;
- Analizar las operaciones financieras de riesgo mediante el estudio de su evolución financiera, de sus estados contables y de su rating o clasificación de la solvencia;
- Consolidar la información financiera y estadística de la cooperativa mediante el análisis y el estudio de informes sectoriales y de coyuntura económica;
- Desarrollar la normativa interna de riesgos de la organización;
- Toma de decisiones sobre la viabilidad de los proyectos de la cooperativa, estableciendo objetivos a corto y a largo plazo a partir del análisis de la información generada;
- Identificar posibles alternativas de actuación: inversiones, operaciones financieras, etc.;
- Evitar la posibilidad de que ocurra un evento que se traduzca en pérdidas para los participantes: inversores, prestamistas o accionistas mediante el seguimiento de las operaciones;
- Evitar el riesgo de crédito la posibilidad de que una de las partes de un contrato financiero no asuma sus obligaciones, o posibles rebajas en las calificaciones crediticias por parte de las agencias de rating, lo que altera el diferencial de crédito en los mercados;
- Velar porque el riesgo de liquidez, una de las partes de un contrato financiero no pueda obtener la liquidez necesaria para asumir sus obligaciones la falta de profundidad de mercado, entendida como la ausencia de suficientes posiciones compradoras y vendedoras para cada nivel de precio;
- Evitar el riesgo operativo, en la posibilidad de sufrir pérdidas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos, o bien a causa de acontecimientos externos.
- Otras que requiera el jefe inmediato.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
APROBACIÓN:	24/05/2021		

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Jefe de Riesgos
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Estudios universitarios
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	08:00am a 05:30pm
Experiencia:	Mínimo 3 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Manejo de personal, manejo de la ley de Contracciones, conocimiento del Código de trabajo, Excel avanzado. Idioma español. Deseables conocimientos o diplomados en ISO 31000 y COSO
Calificaciones:	Licenciatura en economía, ingeniería industrial o carrera a fin
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, paciencia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Asociados y proveedores.

II. ASISTENTE DE RIESGOS

Identificación:


Título del puesto:	Asistente de Riesgos
No. personas en el puesto:	Una (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	General
Departamento:	Riesgos
Puesto Jefe Inmediato:	Jefe de Riesgos
Puestos que supervisa:	Ninguno

Finalidad del puesto:

Apoyar la gestión de la unidad de riesgos, identificando y monitoreando los factores de riesgo.

Funciones y responsabilidades:

- Actualización diaria de dashboards;

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
APROBACIÓN:			

- Actualización de reportes mensuales para el monitoreo de indicadores de riesgos;
- Análisis de datos;
- Elaboración de informes con resultados obtenidos de la data analizada;
- Minería de datos para identificar posibles puntos de mejora;
- Apoyo a agencias en la identificación de riesgos;
- Desarrollo de la inteligencia de negocio.
- Otras que requiera el jefe inmediato.

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Jefe de Riesgos
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Estudios universitarios
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	08:00am a 05:30pm
Experiencia:	Mínimo 3 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Indispensable manejo de Excel Avanzado y softwares de análisis estadístico. Manejo de herramientas de base de datos.
Calificaciones:	5to año de Licenciatura en economía, administración de empresas, auditoría o carreras a fin
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, paciencia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Asociados y proveedores.

III. ANALISTA DE RIESGOS

Identificación:

Título del puesto:	Analista de Riesgos
No. personas en el puesto:	Una (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	General
Departamento:	Riesgos
Puesto Jefe Inmediato:	Jefe de Riesgos
Puestos que supervisa:	Ninguno

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Finalidad del puesto:

Analizar, cuantificar, monitorear, controlar y mitigar los riesgos a los que se expone la Cooperativa en las distintas operaciones que realiza, derivado de amenazas procedentes de variables observables tanto internas como externas, a través de la aplicación de metodologías de evaluación y mitigación.

Funciones y responsabilidades:

- Realizar proceso de identificación de Riesgos
- Realizar proceso de análisis y medición de los riesgos identificados.
- Elaborar matriz de riesgos.
- Asistir en el desarrollo de las políticas, procedimientos, manuales y metodologías para la Gestión Integral de Riesgos.
- Gestionar el riesgo operacional como parte de la Gestión Integral de Riesgos.
- Elaborar y asistir en la elaboración de informes relacionados con la Gestión Integral de Riesgos.

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Analista de Riesgos
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Titulo nivel medio con estudios universitarios
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	08:00am a 05:30pm
Experiencia:	Mínimo 3 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Indispensable: conocer ISO 31000, modelo SARLAF colombiano, COSO, BASILEA y otras metodologías para la Administración Integral de Riesgos, elaboración de matrices de riesgos, creación de bases de eventos de riesgos, elaboración de informes ejecutivos, manejo de Excel Avanzado.
Calificaciones:	5to semestre de Licenciatura en economía, ingeniería, administración de empresas, actuarial, auditoria o carreras a fin.

Aspectos más

relevantes de personalidad: Iniciativa, tacto, tolerancia, paciencia, buenas relaciones interpersonales, habilidades de entrevista, con actitud de servicio al cliente interno y externo.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
APROBACIÓN:			24/05/2021

Comunicación interna: Personal Administrativo y de servicio

Comunicación Externa: Entes reguladores

IV. **SUB GERENTE GENERAL**

Identificación:

Título del puesto: Sub Gerente General

No. personas en el puesto: Una (1)

Ubicación: Oficinas Centrales

Gerencia: General

Departamento: -----

Puesto Jefe Inmediato: Gerente General

Puestos que supervisa: Gerente Financiero, Gerente Administrativo, Gerente Jurídico, Gerente de Negocios

Finalidad del puesto:

Planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar y analizar la dirección estratégica de la Cooperativa en conjunto con Asamblea General, Comisión de vigilancia y Consejo de Administración, administración de todas dependencias de forma eficiente y eficaz.

Funciones y responsabilidades:

- Planificación de objetivos estratégicamente planeados;
- Organiza la estructura de la Cooperativa de forma eficiente y eficaz, proveyendo los medios necesarios para el buen funcionamiento de cada departamento;
- Dirigir la toma de decisiones, delegando responsabilidades a cada departamento según corresponda;
- Monitoreo y supervisión de las responsabilidades asignadas;
- Control de actividades planificadas con cada departamento, velando por el cumplimiento con medición de resultados deseados;
- Análisis de problemas en general, monitoreando la resolución de los mismos;
- Supervisión de todas las dependencias y toma de decisiones de las mismas;
- Dirigir reuniones con directivos encargados de las decisiones cruciales de la Cooperativa;
- Velar por el cumplimiento de reglas, normativas y estándares de calidad que la Cooperativa ofrece a sus asociados;

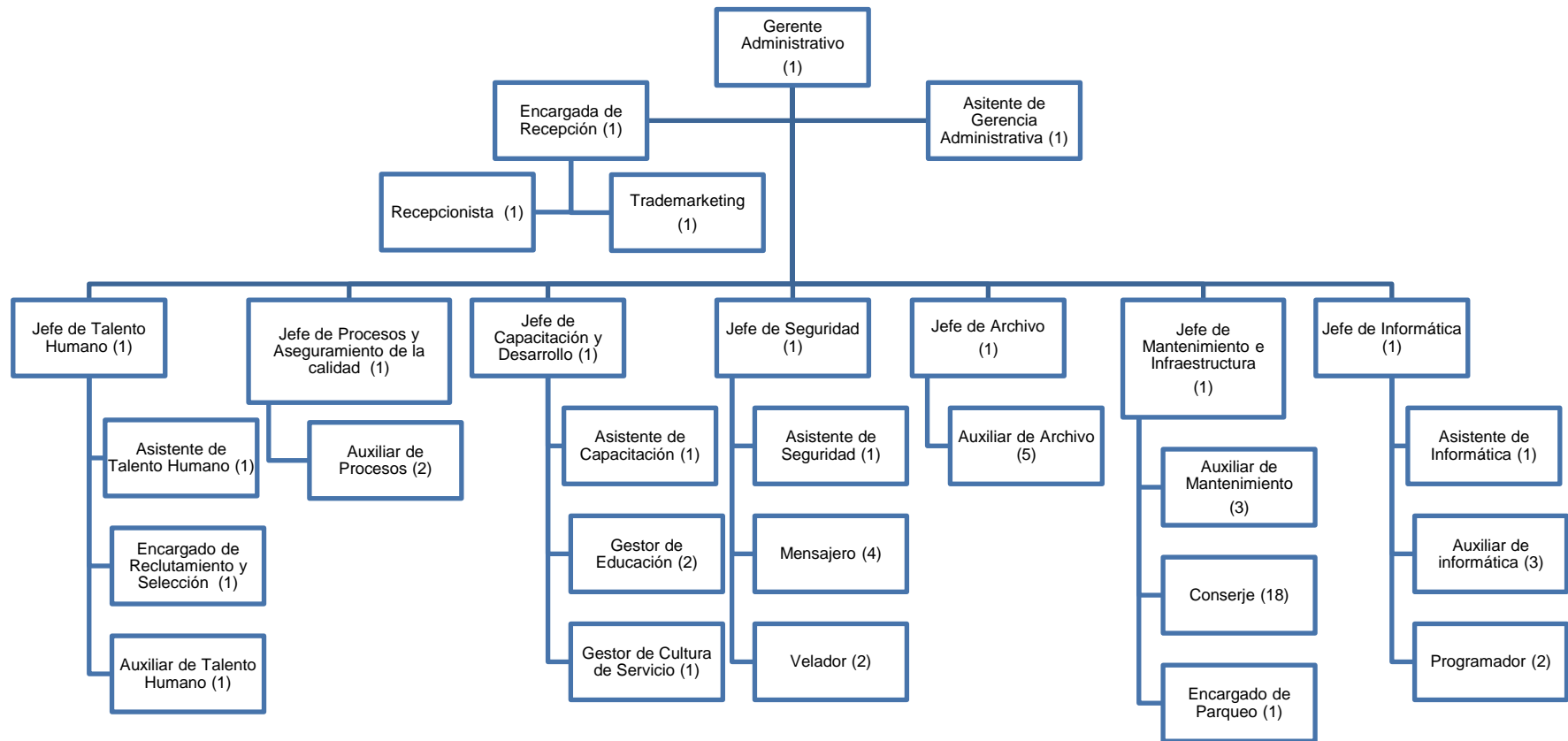
	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

- Ejecución de plan operativo anual;
- Capacitación a cada departamento, motivando cumplimiento de metas y mejoras;
- Velar por la innovación en productos, servicio y atención brindada a quien se relacione de forma directa e indirecta con la Cooperativa;
- Supervisar la ejecución transparente y coherente de todos los programas establecidos por la Cooperativa;
- Rendición de cuentas a Asamblea general, Comisión de Vigilancia y Consejo de Administración;
- Establecer parámetros de controles de calidad;
- Autorización de proyectos a implementarse en las diferentes gerencias;
- Presentación de avances anuales.
- Otras que requiera el jefe inmediato.

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Sub Gerente General
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Licenciatura de preferencia Maestría
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	08:00am a 05:30pm
Experiencia:	Mínimo 3 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Manejo de personal, manejo de la ley de Contracciones, conocimiento del Código de trabajo, Excel avanzado. Idioma español
Calificaciones:	Licenciatura en Administración de Empresas o Auditoría. Maestría en Gestión Administrativa o Financiera
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, paciencia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Asociados y proveedores.

GERENCIA ADMINISTRATIVA



	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

IV. GERENTE ADMINISTRATIVO

Identificación:


Título del puesto:	Gerente Administrativo
No. personas en el puesto:	Una (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Administrativa
Departamento:	Administrativo
Puesto Jefe Inmediato:	Gerente General
Puestos que supervisa:	Asistente de gerencia, Encargada de Recepción, Jefe de Talento Humano, Jefe de Capacitación, Jefe de Mantenimiento e infraestructura, Jefe de Seguridad, Jefe de Informática y Jefe de Procesos y Aseguramiento de la calidad.

Finalidad del puesto:

Velar por la correcta administración de los proyectos, tareas y funciones de cada departamento que se encuentra dentro de la Gerencia Administrativa, brindando la correcta dirección a los departamentos de Talento Humano, Capacitación y Desarrollo, Seguridad, Mantenimiento e Infraestructura, Informática, Procesos y Archivo.

Funciones y responsabilidades:


- Realizar en conjunto con la Gerencia General, Financiera, y Negocios la administración correcta del recurso tanto humano como el financiero en sus distintos niveles de aprobación.
- Evaluar requerimientos de personal y establecer prioridades a las distintas eventualidades;
- Dar seguimiento y asesoramiento a cada uno de los jefes del área administrativa, en base al presupuesto aprobado del año en curso;
- Establecer parámetros y fechas de cumplimiento, para brindar resultados oportunos a la Gerencia General;
- Supervisar y guiar la asignación de labores de cada área delegada a su persona;
- Mantener control y seguimiento de las distintas planificaciones de cada departamento dentro de la Gerencia Administrativa;
- Gestionar de manera adecuada las tareas asignadas a los departamentos, así como priorizar aquellas situaciones que necesiten priorizarse;
- Gestionar los presupuestos asignados a las distintas áreas de la Gerencia Administrativa;
- Realizar análisis de la estrategia a tomar por parte de las distintas áreas que componen la Gerencia Administrativa con el fin de cumplir con el plan Estratégico 2018-20;

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

- Evaluar y autorizar propuestas de proyectos para proposición a las distintas gerencias. Así como creación o actualización de políticas, reglamentos internos y cualquier otra normativa que esté al alcance de las áreas, con previa autorización de Gerencia General y Consejo Administrativo;
- Evaluar, concluir y presentar los distintos avances de las áreas respectivas a la Gerencia Administrativa y dar seguimiento a los proyectos y solicitudes especiales presentadas por alguna otra gerencia de la Cooperativa;
- Presentar resultados de los avances obtenidos según planes de trabajo de las distintas áreas;
- Dar seguimiento, impulsar, promover proyectos que se estén realizando en las distintas áreas, promoviendo la comunicación y el trabajo en equipo;
- Evaluar a los integrantes de la Gerencia Administrativa, mostrando liderazgo ayudando a que cada miembro crezca y muestre un desempeño óptimo.
- Otras que requiera el jefe inmediato.

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Gerente Administrativo
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Licenciatura de preferencia Maestría
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	08:00am a 05:30pm
Experiencia:	Mínimo 3 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Manejo de personal, manejo de la ley de Contracciones, conocimiento del Código de trabajo, Excel avanzado. Idioma español
Calificaciones:	Licenciatura en Administración de Empresas o Auditoría. Maestría en Gestión Administrativa o Financiera
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, paciencia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Asociados y proveedores.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

V. ASISTENTE DE GERENCIA ADMINISTRATIVA

Identificación:


Título del puesto:	Asistente de Gerencia Administrativa
No. personas en el puesto:	Una (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Administrativa
Departamento:	Administrativo
Puesto Jefe Inmediato:	Gerente Administrativo
Puestos que supervisa:	Ninguno

Finalidad del puesto:

Asistir, apoyar y coordinar, a cada una de las seis jefaturas pertenecientes a la Gerencia Administrativa y a la misma.

Funciones y responsabilidades:

- Apoyo en las necesidades de comunicación de la Gerencia Administrativa en las relaciones internas y externas de la cooperativa.
- Apoyo secretarial al Gerente Administrativo en la elaboración de oficios, memorándums o circulares.
- Seguimiento a memorándums o circulares de otros departamentos para que sean de conocimiento a las áreas a cargo de la Gerencia Administrativa, garantizando una comunicación adecuada y entendimiento oportuno de la información.
- Seguimiento a planes de trabajo de la Jefaturas que reportan a Gerencia Administrativa, actualizando avances y evidencia del cumplimiento de los mismos.
- Seguimiento a planes de acción de Gerencia Administrativa ante Gerencia General, con el fin primordial de alcanzar los objetivos trazados en plan estratégico 2,020.
- Recepción y control de las facturas.
- Recepción, control y realización de solicitudes de cheques y reintegros
- Control de agenda
- Concertar reuniones con personal administrativo y personas externas.
- Funciones Institucionales
- Conocer y cumplir los manuales, reglamentos, políticas y procedimientos de la Cooperativa.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

- Seguimiento y control de documentación recibida, con el objetivo de brindar respuestas oportunas.
- Conocer las responsabilidades del puesto ante la Ley contra el Lavado de Dinero u otros Activos y Ley para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo.
- Otras que requiera el jefe inmediato.

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Asistente de Gerencia Administrativa
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	3er año en la facultad de Ciencias Económicas o carrera a fin.
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	07:00am a 04:30pm
Experiencia:	Mínimo 3 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Manejo de personal, Excel avanzado. Idioma español e inglés básico
Calificaciones:	Licenciatura en Administración de Empresas o Auditoría. Maestría en Gestión Administrativa o Financiera
Aspectos más relevantes de personalidad:	<p>Iniciativa, tacto, tolerancia, paciencia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.</p> <p>Capacidad para la toma y ejecución de decisiones éticas y profesionales.</p> <p>Elaborar informes sobre gastos y/o cualquier otro tipo de informes necesarios para la Gerencia Administrativa que le ayuden en la toma de decisiones.</p>
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Asociados y Proveedores.

VI. ENCARGADA DE RECEPCIÓN

Identificación:

Título del puesto:	Encargada de Recepción
No. personas en el puesto:	Una (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Administrativa
Departamento:	Administrativo
Puesto Jefe Inmediato:	Gerente General

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Puestos que supervisa: Recepcionista, Trademarketing

Finalidad del puesto:

Supervisar y garantizar el excelente servicio a los asociados vía telefónica y de manera presencial, a través de buena atención a clientes externos e internos, logrando eficiencia en labores administrativas.

Funciones y responsabilidades:

- Supervisión y control del servicio brindado en recepción;
- Atención al público interno y externo;
- Recepción de llamadas telefónicas y correos electrónicos;
- Registro de ingreso de solicitudes de soporte técnico por parte de los asociados en el sistema de Seguimiento de Casos;
- Preparar y mantener al día los comprobantes de pago, recepción de proveedores y listado de llamadas;
- Coordinar con mensajero entrega de facturas y colección de pagos y sus depósitos;
- Realizar las tareas asignadas por el jefe inmediato superior o Gerente;
- Requerimientos de recepción de documentos o productos solicitados por el personal.
- Otras que requiera el jefe inmediato.

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Encargada de Recepción
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	08:00am a 05:30pm
Experiencia:	Mínimo 1 año en puestos similares.
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado
Calificaciones:	Título a nivel medio en Bachiller en Ciencias y Letras, Magisterio o Perito Contador.
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, paciencia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
			APROBACIÓN:	24/05/2021

Comunicación Externa: Asociados y proveedores.

VII. RECEPCIONISTA

Identificación:

Título del puesto: Recepcionista
 No. personas en el puesto: Una (1)
 Ubicación: Oficinas Centrales
 Gerencia: Administrativa
 Departamento: Administrativo
 Puesto Jefe Inmediato: Gerente General
 Puestos que supervisa: Ninguna

Finalidad del puesto:

Brindar a visitas un excelente servicio a los asociados por medio telefónico y de manera presencial, a través de buena atención a clientes externos e internos, logrando eficiencia en labores administrativas.

Funciones y responsabilidades:

- Atención al público interno y externo.
- Recepción de llamadas telefónicas y correos electrónicos.
- Registro de ingreso de solicitudes de soporte técnico por parte de los asociados en el sistema de Seguimiento de Casos.
- Preparar y mantener al día los comprobantes de pago, recepción de proveedores y listado de llamadas.
- Coordinar con mensajero entrega de facturas y colección de pagos y sus depósitos.
- Realizar las tareas asignadas por el jefe inmediato superior o Gerente.
- Requerimientos de recepción de documentos o productos solicitados por el personal.
- Otras que requiera el jefe inmediato.

Perfil del puesto:

Título del Puesto: Recepcionista
 Ubicación: Oficinas Centrales
 Nivel de educación: Título a nivel medio

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO: TH-ML-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 24/05/2021

Jornada laboral: lunes a viernes
 Horario: 08:00am a 05:30pm
 Experiencia: Mínimo 1 año en puestos similares.
 Conocimientos específicos: Manejo de Office, Excel Avanzado
 Calificaciones: Título a nivel medio en Bachiller en Ciencias y Letras, Magisterio o Perito Contador.
 Aspectos más relevantes de personalidad: Iniciativa, tacto, tolerancia, paciencia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.
 Comunicación interna: Personal Administrativo y de servicio
 Comunicación Externa: Asociados y proveedores.

Perfil del puesto:

Título del Puesto: Encargada de Recepción
 Ubicación: Oficinas Centrales
 Nivel de educación: Título a nivel medio
 Jornada laboral: lunes a viernes
 Horario: 08:00am a 05:30pm
 Experiencia: Mínimo 1 año en puestos similares.
 Conocimientos específicos: Manejo de Office, Excel Avanzado
 Calificaciones: Título a nivel medio en Bachiller en Ciencias y Letras, Magisterio o Perito Contador.
 Aspectos más relevantes de personalidad: Iniciativa, tacto, tolerancia, paciencia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.
 Comunicación interna: Personal Administrativo y de servicio
 Comunicación Externa: Asociados y proveedores.

VIII. TRADEMARKETING

Identificación:

Título del puesto: Trademarketing
 No. personas en el puesto: Una (1)
 Ubicación: Oficinas Centrales
 Gerencia: Administrativa

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Departamento: Administrativo
 Puesto Jefe Inmediato: Gerente General
 Puestos que supervisa: Ninguna

Finalidad del puesto:

Atención al cliente y resolución de quejas o conflictos con los Asociados

Funciones y responsabilidades:

- Atención al Cliente
- Atención telefónica
- Resolución y aclaración de dudas
- Solución a deudas y/o inconvenientes
- Seguimiento a quejas y reclamos Otras que requiera el jefe inmediato.

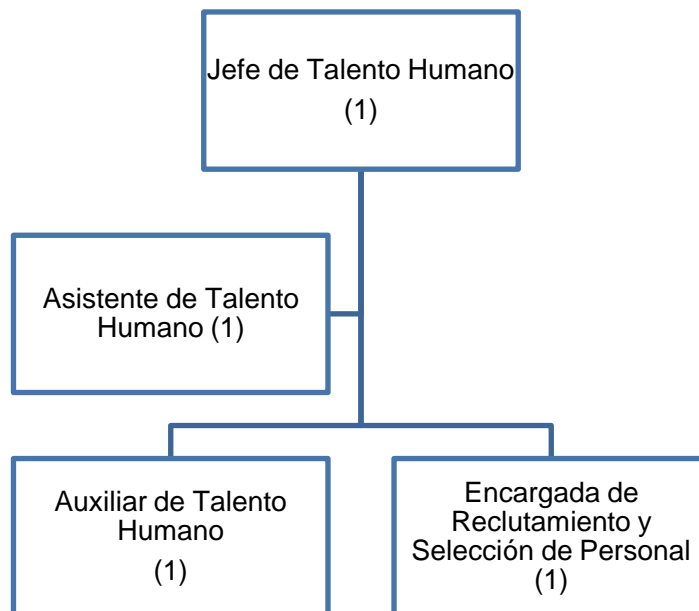
Perfil del puesto:

Título del Puesto: Tredemarketing
 Ubicación: Oficinas Centrales
 Nivel de educación: Título a nivel medio con estudios universitarios
 Jornada laboral: lunes a viernes
 Horario: 08:00am a 05:30pm
 Experiencia: Mínimo 1 año en puestos similares.
 Conocimientos específicos: Manejo de Office, Excel Avanzado
 Calificaciones: Título a nivel medio en Bachiller en Ciencias y Letras, Magisterio o secretaria. Estudios universitarios, un semestre en la carrera de Administración de Empresas, Mercadeo

Aspectos más relevantes de personalidad: Iniciativa, tacto, tolerancia, paciencia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.

Comunicación interna: Personal Administrativo y de servicio
 Comunicación Externa: Asociados y proveedores.

TALENTO HUMANO




I. JEFE DE TALENTO HUMANO

Identificación:

Título del puesto:	Jefe de Talento Humano
No. personas en el puesto:	Una (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Administrativa
Departamento:	Talento Humano
Puesto Jefe Inmediato:	Gerente Administrativo
Puestos que supervisa:	Asistente de Talento Humanos, Auxiliar de Talento Humano, Encargada de Reclutamiento y Selección.

Finalidad del puesto:

Planificar, coordinar, administrar y ejecutar las políticas y procesos de recursos humanos, en base a las normativas internas y leyes aplicables con el fin de asegurar el cumplimiento de los mutuos derechos y obligaciones, dentro de un ambiente laboral que permita el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Cooperativa.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01 APROBACIÓN: 24/05/2021


Funciones y responsabilidades:

- Garantizar el cumplimiento de los perfiles definidos y autorizados para cada puesto, tanto en procesos de selección internos como externos.
- Elaborar y mantener actualizados y autorizados el organigrama funcional y el general de la Cooperativa.
- Completar las plazas vacantes y supervisar el cumplimiento de las líneas jerárquicas definidas en la Estructura Organizacional aprobada.
- Elaborar y actualizar el Manual de Descripción de Puesto de las áreas definidas en la estructura autorizada.
- Coordinar con cada jefe de departamento y área el cumplimiento de las funciones definidas para cada puesto de la Cooperativa.
- Verificar la exactitud de los insumos necesarios para la elaboración de todas las planillas de pago (horas extras, ausencias, traslados, suspensiones, altas, bajas, vacaciones, uniformes, etc.)
- Aplicar la Política Salarial y de Beneficios y actualizar la Escala de Salarios de la Cooperativa.
- Coordinar el cumplimiento de los programas de incentivos monetarios (metas, comisiones, bonos, etc.) y no monetarios (vales, permisos, reconocimientos, etc.).
- Coordinar todos los trámites necesarios para la actualización de las pólizas de seguros y Fondo de Retiro de los empleados de la Cooperativa.
- Coordinar la aplicación de los instrumentos de medición y la realización de los grupos de enfoque correspondientes.
- Supervisar la elaboración de los Planes de Acción por departamento y área y darle seguimiento a la implementación de los mismos.
- Supervisar la actualización anual de los siguientes documentos: Estado Patrimonial, Antecedentes Penales y Policiacos, Actualización de Datos.
- Revisar que todos los expedientes de personal dado de baja cuenten con la documentación mínima requerida (Finiquito Laboral, Carta de Renuncia y/o Despido, Constancia de Trabajo, Finiquito Fondo de Retiro, etc.)
- Coordinar la elaboración del Plan Anual de Vacaciones de la Cooperativa y supervisar su ejecución y registro legal.
- Verificar y coordinar la adquisición de Boleto de Ornato por parte de todos los colaboradores de la Cooperativa.
- Supervisar el adecuado archivo de toda la documentación requerida en los expedientes de personal.
- Supervisar la entrega a los colaboradores de las constancias laborales, certificados del IGSS y/o cualquier otra documentación de ley requerida.
- Atender las visitas de los Inspectores tanto del Ministerio de Trabajo como del IGSS y coordinar las acciones necesarias para atender sus requerimientos.
- Comparecer ante la Inspección General de Trabajo durante las citas conciliatorias por conflictos de índole laboral.
- Supervisar el cumplimiento de todas las obligaciones legal-laboral a que está sujeta la Cooperativa.
- Otras que requiera el jefe inmediato.

Perfil del puesto:

Título del Puesto: Jefe de Talento Humano

Ubicación: Oficinas Centrales

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Nivel de educación:	Licenciatura
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	08:00am a 05:30pm
Experiencia:	Mínimo 3 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Manejo de personal, manejo de la ley de Contracciones, conocimiento del Código de trabajo, Excel avanzado. Idioma español
Calificaciones:	Título a nivel medio en Bachiller en Ciencias y Letras. Licenciatura en Psicología Industrial o Administración de Empresas o carrera afín.
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, paciencia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Proveedores, Corredora de Seguros, IRTRA, IGSS

II. ASISTENTE TALENTO HUMANO

Identificación:


Título del puesto:	Asistente de Talento Humano
No. personas en el puesto:	Una (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Administrativa
Departamento:	Talento Humanos
Puesto Jefe Inmediato:	Jefe de Talento Humano
Puestos que supervisa:	Ninguno

Finalidad del puesto:

Asistir y apoyar con la ejecución de las políticas y procesos de talento humano, en base a las normativas internas y leyes aplicables con el fin de hacer eficientes los procesos administrativos y asegurar una buena atención a los colaboradores de la Cooperativa.

Funciones y responsabilidades:

- Apoyar en la dirección del departamento de talento humano;
- Planificación y ejecución de actividades de motivación al personal;

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

- Búsqueda y consolidación de nuevos beneficios para colaboradores como parte de su motivación;
- Recopilación de datos y fotografías para la elaboración de gafetes de identificación para el personal;
- Recopilación, entrega y envío de cuponeras de empresas externas para uso del personal;
- Actualización de datos del personal de la institución;
- Elaboración de descriptor de puesto de las posiciones que integran la cooperativa;
- Administración de comunicación interna;
- Elaboración y envíos de certificados de trabajo al IGSS;
- Coordinación de programa de practicantes de cada año dentro de la institución;
- Brindar apoyo y asistencia a todas las posiciones del área de Talento Humano.
- Otras que solicite el jefe inmediato.

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Asistente de Talento Humano
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Estudios universitarios en Administración de Empresas o Psicología clínica. Título a nivel medio en Bachiller en Ciencias y Letras.
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	08:00am a 05:30pm
Experiencia:	Mínimo 3 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Manejo de la ley de Contracciones, conocimiento del Código de trabajo, Excel avanzado. Idioma español
Calificaciones:	Título a nivel medio en Bachiller en Ciencias y Letras. Licenciatura en Psicología Industrial o Administración de Empresas o carrera afín.
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Proveedores, Corredora de Seguros, IRTRA, IGSS

III. AUXILIAR DE TALENTO HUMANO

Identificación:

Título del puesto:	Auxiliar de Talento Humano
--------------------	----------------------------

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

No. personas en el puesto: Una (1)
 Ubicación: Oficinas Centrales
 Gerencia: Administrativa
 Departamento: Talento Humanos
 Puesto Jefe Inmediato: Jefe de Talento Humano
 Puestos que supervisa: Ninguno

Finalidad del puesto:

Apoyar la ejecución de las políticas y procesos de talento humano, en base a las normativas internas y leyes aplicables con el fin de hacer eficientes los procesos administrativos y asegurar una buena atención a los colaboradores de la Cooperativa.

Funciones y responsabilidades:

- Llevar el control de los descuentos por concepto de uniformes y trasladar el reporte correspondiente al auxiliar de planillas;
- Realizar todos los trámites y reportes necesarios para la actualización de las pólizas de seguros y consultas médicas de los empleados de la Cooperativa;
- Archivar en los expedientes de personal las constancias de participación de los diferentes eventos de capacitación en que participen todos los colaboradores de la Cooperativa;
- Realizar los trámites necesarios para las compras de materiales y pago de proveedores dentro de la gestión de Talento Humano;
- Realizar los trámites necesarios del IRTRA, IGSS, MINISTERIO DE TRABAJO
- Cumplir con las Políticas de Administración de Personal;
- Control, asesoría y seguimiento del beneficio del Seguro Médico y de vida del personal.
- Completar la documentación mínima requerida en los expedientes de personal de conformidad con la Política de Altas de Personal;
- Completar los expedientes de personal de baja con la documentación mínima requerida (Finiquito Laboral, Carta de Renuncia y/o Despido, Constancia de Trabajo, Finiquito Fondo de Retiro, etc.).
- Otras que requiera el jefe inmediato.

Perfil del puesto:

Título del Puesto: Auxiliar de Talento Humano
 Ubicación: Oficinas Centrales
 Nivel de educación: Título a nivel medio en Bachiller en Ciencias y Letras.
 Jornada laboral: lunes a viernes
 Horario: 08:00am a 05:30pm

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Experiencia:	Mínimo 3 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Manejo de la ley de Contracciones, conocimiento del Código de trabajo, Excel avanzado. Idioma español
Calificaciones:	Título a nivel medio en Bachiller en Ciencias y Letras.
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Proveedores, Corredora de Seguros, IRTRA, IGSS

IV. ENCARGADA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

Identificación:

Título del puesto:	Encargada de Reclutamiento y selección de Personal
No. personas en el puesto:	Una (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Administrativa
Departamento:	Talento Humanos
Puesto Jefe Inmediato:	Jefe de Talento Humano
Puestos que supervisa:	Ninguno

Finalidad del puesto:

Atracción del talento idóneo a través de análisis de requerimientos, ubicación de Puesto, análisis de candidatos, evaluaciones, y seguimiento del proceso de altas de la institución.

Funciones y responsabilidades:

- Publicación de plazas vacantes apegadas al descriptor de cada puesto;
- Brindar información sobre la posición a los candidatos que aspiran a posicionarse en la institución;
- Elaboración de perfiles y descriptores de puestos
- Ingreso de fichas al sistema,
- Preparación de terna de candidatos para presentar al jefe quien realizó el requerimiento;
- Evaluación de perfiles de candidatos;
- Evaluación de candidatos en sus distintas fases del proceso de alta;

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01	APROBACIÓN: 24/05/2021

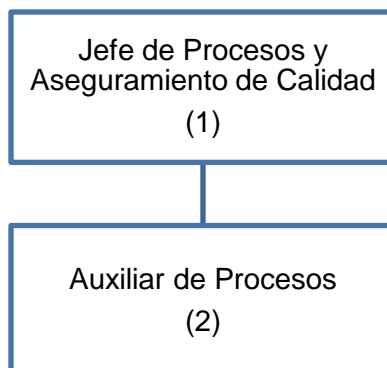
- Descarte de candidatos;
- Recopilación de papelería para creación de expediente de colaborador nuevo;
- Creación de Base de datos;
- Realización de expedientes de colaboradores;
- Asignación y seguimiento a Pruebas psicométricas;
- Otorgar candidatos a plazas vacantes;
- Seguimiento y apoyo a proceso de inducción.
- Contratación de personal de nuevo ingreso; elaboración de contratos fijos y temporales
- Encargada de operar los traslados de personal.
- Otras que requiera el jefe inmediato.

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Encargada de Reclutamiento y Selección de Personal
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Estudios universitarios en carrera de Psicología Industrial o Administración de Empresas
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	08:00am a 05:30pm
Experiencia:	Mínimo 3 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Manejo de la ley de Contracciones, conocimiento del Código de trabajo, Excel avanzado. Idioma español
Calificaciones:	Título a nivel medio en Bachiller en Ciencias y Letras.
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Proveedores, Corredora de Seguros, IRTRA, IGSS

GUADALUPANA  MICOPE	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO: TH-ML-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 24/05/2021

PROCESOS Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD



I. JEFE DE PROCESOS Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

Identificación:

Título del puesto:	Jefe de Procesos y Aseguramiento de Calidad
No. personas en el puesto:	Una (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Administrativa
Departamento:	Procesos y Aseguramiento de Calidad
Puesto Jefe Inmediato:	Gerente Administrativo
Puestos que supervisa:	Auxiliar de Procesos (2)

Finalidad del puesto:

Velar por que los distintos procedimientos de trabajo que se realizan dentro de la Cooperativa Guadalupana, R. L. se estén realizando eficientemente, en base a metodologías estándar, de trabajo, estandarizando los mismos y cumpliendo con los requisitos de calidad que la Cooperativa desea para los asociados.

Funciones y responsabilidades:

- Coordinación de departamento a través de una planeación anual con el cumplimiento de metas bajo la metodología de las 4 disciplinas.
- Llevar control de memorandos u oficios.
- Reuniones con gerencias, jefes de área y demás personal de la Cooperativa.
- Levantamiento de procesos por medio de inspección en sitio, levantado de borrador, pruebas cíclicas, implementación de proceso, seguimiento al mismo.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

- En base a los procesos levantados se crea el manual de procesos, siguiendo una serie de lineamientos en base a estándares.
- Levantado y creación de manuales para tareas específicas, softwares, programas, procedimientos, a través de un formato específico del área con versión de controles.
- Creación de Normativas para áreas, eventos que la cooperativa tenga según formatos preestablecidos en el área.
- Focus group se realizan cada vez que se estar levantando un proceso con la finalidad de obtener información de todas las personas que influyen y participan en el proceso.
- Actualización de políticas se realiza en base a los memos y demás autorizaciones que Consejo de Administración realiza.
- Evaluación de los procesos autorizados, con la finalidad de mejorarlos por medio del análisis y auditorías. Esto se trabaja en conjunto con el área de Auditoría.
- Seguimiento a los procesos que se están implementando durante un período de un mes.
- Implementación de la norma de calidad y estandarización según norma ISO 9001:2015 seguimiento según requisitos de la misma.

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Jefe de Procesos y Aseguramiento de Calidad
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Licenciatura
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	08:00am a 05:30pm
Experiencia:	Mínimo 3 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Indispensable manejo de Excel Avanzado y softwares de análisis estadístico, Manejo de herramientas de base de datos
Calificaciones:	Licenciatura en carrera de administración de empresas o ingeniería industrial o carrera afín.
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Consejo de Administración y Proveedores.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

II. AUXILIAR DE PROCESOS Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

Identificación:

Título del puesto:	Auxiliar de Procesos y Aseguramiento de Calidad
No. personas en el puesto:	Dos (2)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Administrativa
Departamento:	Procesos y Aseguramiento de Calidad
Puesto Jefe Inmediato:	Jefe de Procesos y Aseguramiento de Calidad
Puestos que supervisa:	Ninguno

Finalidad del puesto:

Brindar apoyo en distintos procedimientos de trabajo que se realizan dentro de la institución, para asegurar la realización eficiente en base a los estándares de trabajo establecidos.

Funciones y responsabilidades:

- Creación de manuales para actividades generales y específicas, programas y procedimientos;
- Creación y verificación de políticas en base a lo solicitado o modificado por parte de o las partes involucradas, dejando constancia en todos los documentos que interfieran en los mismo;
- Actualización de manuales de cada una de las áreas que integran la cooperativa;
- Actualización de políticas de cada una de las áreas que integran la cooperativa;
- Llevar a cabo reuniones donde se planifique y coordine modificaciones con Gerencias y Jefaturas;
- Coordinación con departamento para levantamiento de procesos a través de visitas a distintos departamentos o áreas de la cooperativa;
- Control y archivo de cada documento elaborado por el departamento de procesos.

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Auxiliar de Procesos y Aseguramiento de Calidad
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Titulo a nivel medio, con estudios universitarios
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	08:00am a 05:30pm
Experiencia:	Mínimo 3 años en puestos similares

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO: TH-ML-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 24/05/2021

Conocimientos específicos: Indispensable manejo de Excel Avanzado y softwares de análisis estadístico, Manejo de herramientas de base de datos

Calificaciones: Licenciatura en carrera de administración de empresas o ingeniería industrial o carrera afín

Aspectos más

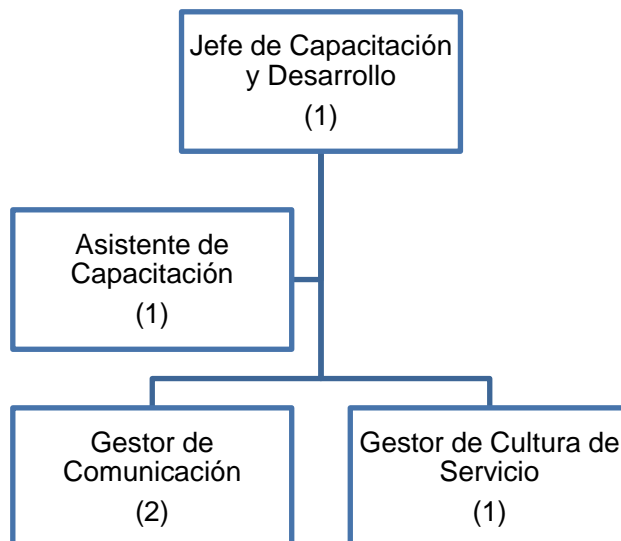
relevantes de personalidad: Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.

Comunicación interna: Personal Administrativo y de servicio

Comunicación Externa: Consejo de Administración y Proveedores

GUADALUPANA  MICOPE	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO: TH-ML-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 24/05/2021

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO



I. JEFE DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Identificación:

Título del puesto:	Jefe de Capacitación y Desarrollo
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Administrativa
Departamento:	Capacitación y Desarrollo
Puesto Jefe Inmediato:	Gerente Administrativo
Puestos que supervisa:	Asistente De capacitación, Gestor de Comunicación y Gestor de cultura y servicio

Finalidad del puesto:

Planificación, ejecución y supervisión de planes y programas de capacitación interna y de educación cooperativa.

Funciones y responsabilidades:

- Supervisión de subalternos y sus funciones.
- Delegación de tareas a subalternos.
- Planificación y ejecución de plan de capacitación.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

- Logística de capacitaciones a colaboradores.
- Planificación y ejecución de actividades de motivación al personal.
- Planificación y ejecución del programa de inducción a personal de nuevo ingreso.
- Cotizaciones y negociación con proveedores.
- Pago a proveedores.
- Supervisión e implementación del protocolo de cultura de servicio.
- Control de presupuesto autorizado y ejecutado del departamento de Capacitación y Desarrollo.
- Control de memorandos emitidos y recibidos por el departamento de capacitación y desarrollo.

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Jefe de Capacitación y Desarrollo
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Titulo a nivel medio, con estudios universitarios
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	08:00am a 05:30pm
Experiencia:	Mínimo 3 años en puestos similares. Experiencia en logística de capacitaciones
Conocimientos específicos:	Indispensable manejo de Excel Avanzado y softwares de análisis estadístico, Manejo de herramientas de base de datos
Calificaciones:	Graduada a nivel licenciatura de carrera de psicología industrial o administración de empresas.
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Asociados y proveedores

II. ASISTENTE DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Identificación:

Título del puesto:	Asistente de Capacitación y Desarrollo
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Administrativa

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
			APROBACIÓN:	24/05/2021

Departamento: Capacitación y Desarrollo
Puesto Jefe Inmediato: Jefe de Capacitación y Desarrollo
Puestos que supervisa: Ninguno

Finalidad del puesto:

Ejecución de planes y programas de capacitación a colaboradores, contribuyendo a su desarrollo profesional y retención del talento humano.

Funciones y responsabilidades:

- Ejecución de plan de capacitación;
- Logística de capacitaciones a colaboradores;
- Planificación y ejecución de actividades de motivación al personal.
- Planificación y ejecución del programa de inducción a personal de nuevo ingreso;
- Cotizaciones y negociación con proveedores;
- Pago a proveedores;
- Elaboración de DNC de colaboradores;
- Elaboración de Descriptor de puesto;
- Asistir a la jefatura de capacitación y desarrollo;
- Asistir a la gerencia administrativa;
- Gestión de formatos para trámites administrativos;
- Control de presupuesto autorizado y ejecutado del departamento de Capacitación y Desarrollo;
- Cotizar lugares, alimentos, materiales, instructores, o cualquier otro insumo necesario para la realización de los eventos organizados;
- Enviar invitaciones y confirmar la asistencia de los participantes en los eventos organizados (capacitaciones, reuniones, sensibilizaciones, celebración de cumpleaños, etc.);
- Apoyar en la realización de los eventos organizados;
- Completar el registro de participantes a cada evento organizado;
- Apoyo en gestiones de Educación Cooperativa.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto: Asistente de Capacitación y Desarrollo
Ubicación: Oficinas Centrales

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Nivel de educación:	Título a nivel medio, con estudios universitarios
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	08:00am a 05:30pm
Experiencia:	Mínimo 3 años en puestos similares. Experiencia en logística de capacitaciones
Conocimientos específicos:	Indispensable manejo de Excel Avanzado y softwares de análisis estadístico.
Calificaciones:	Quinto año en la carrera de Psicología Industrial, Administración de Empresas o carrera a fin
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Asociados y proveedores

III. **GESTOR DE EDUCACIÓN**

Identificación:

Título del puesto:	Gestor de Educación
No. personas en el puesto:	Dos (2)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Administrativa
Departamento:	Capacitación y Desarrollo
Puesto Jefe Inmediato:	Jefe de Capacitación y Desarrollo
Puestos que supervisa:	Ninguno

Finalidad del puesto:

Fomentar y promover la educación financiera y cooperativista con los asociados de la cooperativa, a través de actividades que contribuyan al crecimiento personal y profesional de los mismos.

Funciones y responsabilidades:

- Planificación y ejecución de talleres de crecimiento personal y profesional dirigido a asociados.
- Planificación y ejecución de actividades orientadas a la motivación del personal.
- Control del presupuesto autorizado y ejecutado de Educación Cooperativista.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
			APROBACIÓN:	24/05/2021

- Cotización y negociación con proveedores.
- Pago a proveedores.
- Elaboración de reportes sobre actividades desarrolladas.
- Elaboración de informes mensuales sobre los avances que se han obtenido dentro del programa Wachalal.

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Gestor de Educación
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Titulo a nivel medio, con estudios universitarios
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	08:00am a 05:30pm
Experiencia:	Mínimo 3 años en puestos similares. Experiencia en logística de capacitaciones
Conocimientos específicos:	Indispensable manejo de Excel Avanzado y softwares de análisis estadístico.
Calificaciones:	Estudios universitarios, cierre de pensum o cuarto año en la carrera de Psicología Industrial o Administración de Empresas Aspectos más
relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Asociados y proveedores

IV. GESTOR DE CULTURA Y SERVICIO

Identificación:

Título del puesto:	Gestor de Cultura de Servicio.
No. personas en el puesto:	Una (1).
Ubicación:	Oficinas Centrales.
Gerencia:	Administrativa.
Departamento:	Capacitación y Desarrollo.
Puesto Jefe Inmediato:	Jefe de Capacitación y Desarrollo.
Puestos que supervisa:	Ninguno

Finalidad del puesto:

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Implementar cultura de servicio en donde cada uno de los colaboradores mejoren su desenvolvimiento con los asociados y compañeros de trabajo.

Funciones y responsabilidades:

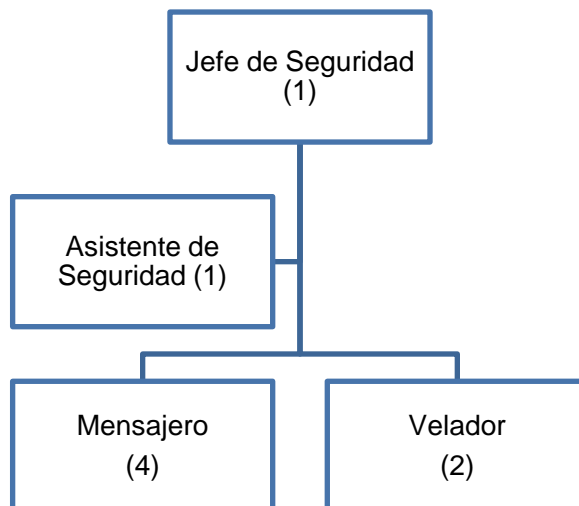
- Supervisar a cada punto de servicio como mínimo una vez al mes.
- Velar por la imagen personal de colaboradores e institucional.
- Apoyo al departamento de capacitación y desarrollo en distintas actividades.
- Elaboración de informes ejecutivos mensualmente.
- Proporcionar seguimientos de hallazgos encontrados en visitas.
- Elaboración de informe numéricos mensual y quincenal (para Gerencia General).
- Informe diario de visita a las agencias visitadas.
- trabajo en equipo para el logro y cumplimiento de metas.
- Mantener una comunicación efectiva y adecuada, creando una imagen de calidad de servicio dentro y fuera de la cooperativa
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Gestor de Cultura de Servicio.
Ubicación:	Oficinas Centrales/ en campo.
Nivel de educación:	Superior.
Jornada laboral:	de lunes a viernes
Horario: agencias)	de 8:00 a 17:30 hrs. (Adaptadas a horarios de atención en
Experiencia:	1 años de experiencia en procesos en agencias.
Conocimientos específicos:	productos de la cooperativa de captación y colocación, procesos de gestiones en las diferentes áreas de lo operativo en agencias,
Calificaciones:	Estudios universitarios, cierre de pensum o cuarto año en la carrera de Psicología Industrial o Administración de Empresas
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Asociados y proveedores

GUADALUPANA 	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

SEGURIDAD



I. JEFE DE SEGURIDAD

Identificación:


Título del puesto:	Jefe de Seguridad
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Administrativa
Departamento:	Seguridad
Puesto Jefe Inmediato:	Gerente Administrativo
Puestos que supervisa:	Asistente de Seguridad, mensajeros, veladores

Finalidad del puesto:

Supervisión y control de la seguridad física, vídeo electrónica, estructural y administrativa de las instalaciones, sistemas y colaboradores de la institución.

Funciones y responsabilidades:

- Velar por el correcto funcionamiento de las cámaras que se encuentran dentro de las agencias de la Cooperativa.
- Análisis de situaciones de riesgo.
- Planificación y programación de las actuaciones precisas para la implementación y realización de los servicios de seguridad.
- Organización, dirección e inspección del personal y servicio de seguridad privada.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01	APROBACIÓN: 24/05/2021

- Propuestas y seguimientos a sistemas de seguridad.
- Coordinación de los distintos servicios de seguridad.
- Asesorías y coordinación de salud y seguridad ocupacional.
- Coordinación de personal de mensajería.
- Control vehicular.
- Coordinación de seguridad y sus derivados de instalaciones de cooperativa guadalupana (agencias, kioscos).
- Mantenimiento y cambio de los distintos dispositivos electrónicos de seguridad y vigilancia.
- Mantener comunicación con la empresa de seguridad.
- Capacitar, y actualizar sobre políticas de seguridad a los colaboradores.
- Velar por la seguridad de la Infraestructura y asociados de la institución.
- Crear políticas que ayuden a disminuir los riesgos que puedan presentar los asociados o cualquier agencia que se encuentre dentro de las instalaciones.
- Velar por el cumplimiento de los protocolos de seguridad y emergencia.
- Tener disponibilidad para revisión de cámaras, y videos ante una eventualidad.
- Dar respuesta a investigaciones, o realizar investigaciones a quejas fraudes que los asociados presenten.
- Resolución, presentación, análisis y creación de informe sobre casos presentados.
- Creación de Mitigadores y riesgos en base a procesos.
- Análisis transaccional, en los distintos puntos de servicio de la Cooperativa.
- Seguridad Administrativa, análisis de transacciones, mitigadores de riesgos. Actualización y verificación de rutas, señalización, y lo referente a las salidas de emergencia y evacuación.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Jefe de Seguridad
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Titulo a nivel medio, con estudios universitarios
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	08:00am a 05:30pm
Experiencia:	Licenciatura en carrera de administración de empresas, ingeniero industrial, auditores o carrera a fin. Mínimo 4 años en el área de riesgos. Maestría en gestión y administración de riesgos o post grado a fin.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Conocimientos específicos:	Indispensable manejo de Excel Avanzado y softwares de análisis estadístico. Deseables conocimientos o diplomados en ISO 31000 y COSO
Calificaciones:	Quinto año en la carrera de Psicología Industrial, Administración de Empresas o carrera a fin
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Asociados y proveedores

II. ASISTENTE DE SEGURIDAD

Identificación:

Título del puesto:	Asistente de Seguridad
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Administrativa
Departamento:	Seguridad
Puesto Jefe Inmediato:	Jefe de Seguridad
Puestos que supervisa:	Ninguno

Finalidad del puesto:

Apoyo en control de la seguridad física, estructural y administrativa de las instalaciones, coordinando actividades dirigidas al mejoramiento de seguridad y bienestar de las instalaciones y de los colaboradores.

Funciones y responsabilidades:

- Apoyo en planeación y organización de seguridad ocupacional;
- Planificación y programación de las actuaciones precisas para la implementación y realización de los servicios de seguridad;
- Organización, dirección e inspección del personal y servicio de seguridad privada;
- Propuestas y seguimientos a sistemas de seguridad;
- Coordinación de los distintos servicios de seguridad;
- Asistir en actividades orientadas a la salud y seguridad ocupacional;

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01	APROBACIÓN: 24/05/2021

- Coordinación de personal de mensajería;
- Control vehicular;
- Mantenimiento y cambio de los distintos dispositivos electrónicos de seguridad y vigilancia;
- Mantener comunicación con la empresa de seguridad;
- Capacitar y actualizar sobre políticas de seguridad a los colaboradores;
- Velar por la seguridad de la infraestructura, funcionarios, colaboradores y asociados de la institución.
- Velar por el cumplimiento de los protocolos de seguridad y emergencia;
- Investigar accidentes de trabajo, determinar su causa y recomendar medidas preventivas;
- Realizar inspecciones en puesto de trabajo y diferentes agencias;
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Asistente de Seguridad
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Titulo a nivel medio, con estudios universitarios
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	08:00am a 05:30pm
Experiencia:	Mínimo 4 años en el área de riesgos. Maestría en gestión y administración de riesgos o post grado a fin.
Conocimientos específicos:	Indispensable manejo de Excel Avanzado y softwares de análisis estadístico.
Calificaciones:	Quinto año en la carrera de Psicología Industrial, Administración de Empresas o carrera a fin. Manejo de herramientas de base de datos. Licencia de conducir vigente tipo: C
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.

III. MENSAJERO

Identificación:

Título del puesto:	Mensajero
--------------------	-----------

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

No. personas en el puesto: Cuatro (4)
 Ubicación: Oficinas Centrales
 Gerencia: Administrativa
 Departamento: Seguridad
 Puesto Jefe Inmediato: Jefe de Seguridad
 Puestos que supervisa: Ninguno

Finalidad del puesto:

Realizar la entrega de documentos, paquetes, envíos y demás datos entre agencias, proveedores y personas que estén en relación con la institución.

Funciones y responsabilidades:

- Realizar el servicio de mensajería para la Cooperativa Guadalupana.
- Organizar y ordenar diariamente la correspondencia que debe entregarse en las diferentes agencias y kioscos.
- Distribuir la correspondencia en las diferentes agencias y kioscos.
- Mantener el control de la correspondencia entregada.
- Coordinar las áreas para la distribución de mensajería.
- Traslado de documentos para firma de directivos.
- Depósitos en bancos del sistema.
- visita a remesas.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto: Mensajero
 Ubicación: Oficinas Centrales
 Nivel de educación: Titulo a nivel medio
 Jornada laboral: lunes a viernes
 Horario: 8:00 a 17:30 sábado de 7:45 a 12:00 (Disponibilidad de tiempo) turnos de 24 x 24
 Experiencia: No indispensable
 Conocimientos específicos: Ninguno
 Calificaciones: Licencia de conducir vigente tipo: M
 Aspectos más

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
APROBACIÓN:	24/05/2021		

relevantes de personalidad: Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.

Comunicación interna: Personal Administrativo y de servicio

Comunicación Externa: Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.

IV. VELADOR

Identificación:

Título del puesto: Velador
 No. personas en el puesto: Dos (2)
 Ubicación: Oficinas Centrales
 Gerencia: Administrativa
 Departamento: Seguridad
 Puesto Jefe Inmediato: Jefe de Seguridad
 Puestos que supervisa: Ninguno

Finalidad del puesto:


Velar por el resguardo del edificio central, así como el correcto ordenamiento dentro del mismo.

Funciones y responsabilidades:

- Realizar el servicio de mensajería para la Cooperativa Guadalupana.
- Organizar y ordenar diariamente la correspondencia que debe entregarse en las diferentes agencias y kioscos.
- Distribuir la correspondencia en las diferentes agencias y kioscos.
- Mantener el control de la correspondencia entregada.
- Coordinar las áreas para la distribución de mensajería.
- Traslado de documentos para firma de directivos.
- Depósitos en bancos del sistema.
- visita a remesas.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

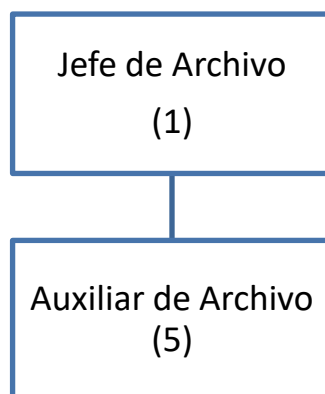
Título del Puesto: Velador

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO: TH-ML-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 24/05/2021

Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	8:00 a 17:30 sábado de 7:45 a 12:00 (Disponibilidad de tiempo) turnos de 24 x 24
Experiencia:	No indispensable
Conocimientos específicos:	Ninguno
Calificaciones:	Licencia de conducir vigente tipo: C
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
	APROBACIÓN:	24/05/2021		

ARCHIVO



I. JEFE DE ARCHIVO

Identificación:


Título del puesto:	Jefe de Archivo
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Administrativa
Departamento:	Archivo
Puesto Jefe Inmediato:	Gerente Administrativo
Puestos que supervisa:	Auxiliar de Archivo (5)

Finalidad del puesto:

Supervisión y responsable del cumplimiento de todos los procesos internos del departamento de archivo, monitoreo constante de los debidos procesos de almacenamiento seguro de todos los documentos que ingresen al archivo.

Funciones y responsabilidades:

- Elaboración y alimentación de bases de datos: créditos desembolsados, créditos denegados y cuentas nuevas de la cooperativa.
- Creación de reportes de control de documentación (salida y entrada)
- Elaboración de reportes varios.
- Atender requerimientos de distintos departamentos y puntos de servicio.
- Autorización de salida de documentos del departamento.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
APROBACIÓN:	24/05/2021		

- Distribución de tareas varias dentro del departamento.
- Cotizaciones y órdenes de compra.
- Realización de cronogramas y planificación de actividades internas del departamento.
- Escaneo de documentos.
- Recibir y resguardar toda documentación que ingrese mediante carta de transporte.
- Atención y cumplimiento de auditoría externa
- Presupuesto anual.
- Planificación operativa anual.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato


Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Jefe de Archivo
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	8:00 a 17:30 hrs. (Disponibilidad en días de actividades).
Experiencia:	Graduado de Bachiller en ciencias y letras o Perito contador Título a nivel universitario
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado
Calificaciones:	Licencia de conducir vigente tipo: C
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.

II. AUXILIAR DE ARCHIVO

Identificación:

Título del puesto:	Auxiliar de Archivo
No. personas en el puesto:	Cinco (5)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Administrativa

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
			APROBACIÓN:	24/05/2021

Departamento: Archivo

Puesto Jefe Inmediato: Jefe de Archivo

Puestos que supervisa: Ninguno

Finalidad del puesto:

Recepción y resguardo de papelería que ingrese a archivo, así como brindar atención oportuna a los distintos puntos de servicio y diferentes departamentos que necesiten información de expedientes.

Funciones y responsabilidades:

- Recepción diaria de documentación enviada por los diferentes puntos de servicio;
- Revisión de la documentación a efecto que la misma este completa y debidamente firmada (expedientes de crédito, expedientes de cuentas nuevas, papelería varia);
- Escaneo de la documentación enviada por los distintos puntos de servicio;
- Archivo de la documentación enviada por los distintos puntos de servicio;
- Reporte y entrega mensual de expedientes de crédito desembolsados cada mes al departamento de auditoría interna;
- Atención a requerimientos de los diferentes departamentos y agencias por las diferentes vías (telefónica, vía correo, presencial).
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto: Auxiliar de Archivo

Ubicación: Oficinas Centrales

Nivel de educación: Título a nivel medio

Jornada laboral: lunes a viernes


Horario: 8:00 a 17:30 hrs. (Disponibilidad en días de actividades).

Experiencia: Graduado de Bachiller en ciencias y letras o Perito contador
Título a nivel universitario

Conocimientos específicos: Manejo de Office, Excel Avanzado

Calificaciones: Título Perito Contador, preferible con estudios universitarios

Aspectos más

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO: TH-ML-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 24/05/2021

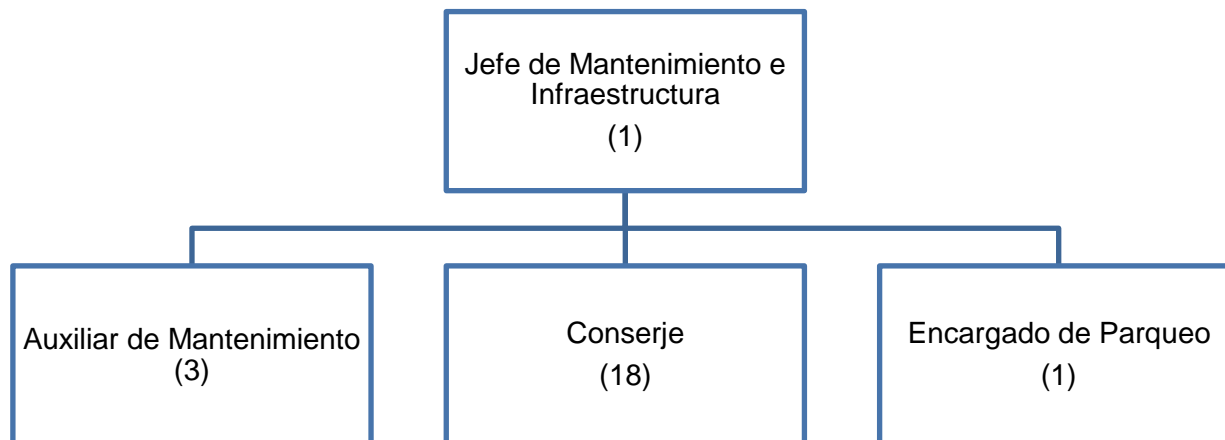
relevantes de personalidad: Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.

Comunicación interna: Personal Administrativo y de servicio

Comunicación Externa: Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.

GUADALUPANA 	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA



I. JEFE DE MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

Identificación:

Título del puesto:	Jefe de Mantenimiento e Infraestructura
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Administrativa
Departamento:	Mantenimiento e Infraestructura
Puesto Jefe Inmediato:	Gerente Administrativo
Puestos que supervisa:	Auxiliares de mantenimiento (3), conserjes (18) y encargado de parqueo.

Finalidad del puesto:

Controlar la ejecución de las actividades de mantenimiento y reparaciones en dependencias de la Institución, distribuyendo, coordinando y supervisando los trabajos del personal a su cargo, para garantizar el buen funcionamiento y conservación de los bienes muebles e inmuebles.

Funciones y responsabilidades:

- Velar por la infraestructura de todas las agencias y central de la cooperativa.
- Planifica las actividades y asigna las actividades al personal a su cargo.
- Coordina y supervisa los trabajos de instalación de sistemas de tuberías de aguas blancas, negras, desagües, etc. Así como el mantenimiento de las instalaciones. Orden y supervisa la reparación de equipos.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

- Estima el tiempo y los materiales necesarios para realizar las labores de mantenimiento y reparaciones. Así como las notas de pedidos de materiales y repuesto.
- Suministra al personal los materiales y equipos necesarios para realizar las tareas asignadas rindiendo información al jefe inmediato, del mantenimiento y las reparaciones realizadas.
- Efectúa inspecciones de las instalaciones para detectar fallas y recomendar las reparaciones pertinentes a partir de esta inspección planifica, coordina y controla el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos y sistemas eléctricos, electrónicos y/o mecánicos que estén fuera del área Seguridad.
- Controla el mantenimiento y las reparaciones realizadas las horas de sobretiempo de los trabajadores.
- Controla y registra la asistencia y permiso del personal a su cargo inspeccionando el progreso, calidad y cantidad de trabajos ejecutados supervisando y controlando el personal a su cargo.
- Mantenimiento del mobiliario y algunos activos. la reubicación de activos, es el encardado de los controles operativos de lo recibido y lo egresado.
- Gestión y control de los procedimientos administrativos inherentes al correcto funcionamiento de la unidad principalmente en lo referido al cliente interno y colaboradores. Es el enlace de comunicación entre el usuario y el servidor.
- Control de vehículos, recepción y entrega de los mismos mantenimientos preventivos y correctivos, recepción Oficinas, pases de salida, memos, permiso de ingreso, facturas.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Jefe de Mantenimiento e infraestructura
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Universitario
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	8:00 a 17:30 hrs. (Disponibilidad en días de actividades).
Experiencia:	3 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado
Calificaciones:	Licenciatura en Ingeniería Industrial o carrera afín.
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

II. AUXILIAR DE MANTENIMIENTO

Identificación:

Título del puesto:	Auxiliar de Mantenimiento
No. personas en el puesto:	Tres (3)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Administrativa
Departamento:	Mantenimiento e Infraestructura
Puesto Jefe Inmediato:	Jefe de Mantenimiento e Infraestructura
Puestos que supervisa:	Ninguno

Finalidad del puesto:

Soporte físico y técnico a infraestructura de las instalaciones de la institución y puntos de servicio.

Funciones y responsabilidades:

- Reparaciones varias a la infraestructura de los activos de la Cooperativa;
- Mantenimiento general a sistemas de ventilación;
- Control de los sistemas eléctricos de la Cooperativa;
- Mantenimiento general de las instalaciones;
- Colocación de lámparas en instalaciones;
- Colocación y traslado de mobiliario;
- Compra de insumos para instalaciones.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Auxiliar de Mantenimiento
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título nivel medio
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	8:00 a 17:30 hrs. (Disponibilidad en días de actividades).
Experiencia:	3 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado
Calificaciones:	Título a nivel medio Bachiller en Computación o Perito en Electrónica.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Aspectos más

relevantes de personalidad: Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.

Comunicación interna: Personal Administrativo y de servicio

Comunicación Externa: Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.

III. **CONSERJE**

Identificación:

Título del puesto: Conserje

No. personas en el puesto: Dieciocho (18)

Ubicación: Oficinas Centrales

Gerencia: Administrativa

Departamento: Mantenimiento e Infraestructura

Puesto Jefe Inmediato: Jefe de Mantenimiento e Infraestructura

Puestos que supervisa: Ninguno

Finalidad del puesto:

Realizar el mantenimiento físico, limpieza y estética de las instalaciones de la cooperativa, a través de utensilios e insumos adecuados con el objeto de garantizar un ambiente agradable para la prestación de servicios a los asociados y colaboradores de la institución

Funciones y responsabilidades:

- Limpiar, barrer y trapear las instalaciones y alrededor de la agencia.
- Trasladar la basura y desechos sólidos a lugares apropiados fuera de las instalaciones de la cooperativa.
- Limpiar las ventanas y mobiliario de uso general de asociados, usuarios y colaboradores de la cooperativa.
- Revisar que se tenga una ventilación apropiada y estética en las áreas de servicio al público.
- Mantener en óptimas condiciones la infraestructura de la cooperativa.
- Dar mantenimiento a las plantas ornamentales.
- Abastecer insumos de cafetería para consumo de los asociados.
- Realizar la preparación de alimentos según requerimiento.
- Mantener en existencia utensilios y suministros de limpieza.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

- Reportar el mal funcionamiento del sistema pluvial del edificio de la cooperativa.
- Reportar el mal funcionamiento del sistema eléctrico del edificio de la cooperativa.
- Entregar correspondencia a instituciones y agencias de la cooperativa y realizar otras diligencias.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Auxiliar de Mantenimiento
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título nivel medio (no indispensable)
Jornada laboral:	lunes a domingo
Horario:	lunes a viernes 8:00 a 17:30 hrs. Sábados y domingos turnos rotativos. (Disponibilidad en días de actividades).
Experiencia:	Ninguna
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado
Calificaciones:	Ninguna
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Oficinas Administrativas, Puntos de Servicio y asociados.


IV. ENCARGADO DE PARQUEO

Identificación:

Título del puesto:	Encargado de Parqueo
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Administrativa
Departamento:	Mantenimiento e Infraestructura
Puesto Jefe Inmediato:	Jefe de Mantenimiento e Infraestructura
Puestos que supervisa:	Ninguno

Finalidad del puesto:

Realizar el mantenimiento físico, limpieza y estética de las instalaciones de la cooperativa, a través de utensilios e insumos adecuados con el objeto de garantizar un ambiente agradable para la prestación de servicios a los asociados y colaboradores de la institución

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Funciones y responsabilidades:

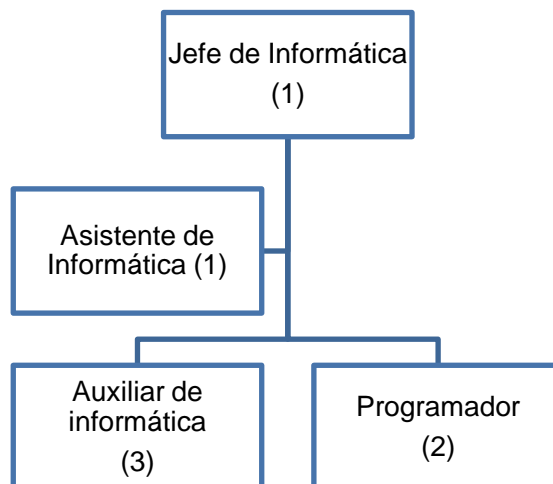
- Limpiar, barrer y trapear las instalaciones y alrededor de la agencia.
- Trasladar la basura y desechos sólidos a lugares apropiados fuera de las instalaciones de la cooperativa.
- Limpiar las ventanas y mobiliario de uso general de asociados, usuarios y colaboradores de la cooperativa.
- Revisar que se tenga una ventilación apropiada y estética en las áreas de servicio al público.
- Mantener en óptimas condiciones la infraestructura de la cooperativa.
- Dar mantenimiento a las plantas ornamentales.
- Abastecer insumos de cafetería para consumo de los asociados.
- Realizar la preparación de alimentos según requerimiento.
- Mantener en existencia utensilios y suministros de limpieza.
- Reportar el mal funcionamiento del sistema pluvial del edificio de la cooperativa.
- Reportar el mal funcionamiento del sistema eléctrico del edificio de la cooperativa.
- Entregar correspondencia a instituciones y agencias de la cooperativa y realizar otras diligencias.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Encargado de parqueo
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título nivel medio (no indispensable)
Jornada laboral:	lunes a domingo
Horario:	lunes a viernes 8:00 a 17:30 hrs. (Disponibilidad en días de actividades).
Experiencia:	Ninguna
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado
Calificaciones:	Ninguna
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Oficinas Administrativas, Puntos de Servicio y asociados.

GUADALUPANA  MICOPE	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

INFORMÁTICA



I. JEFE DE INFORMÁTICA

Identificación:

Título del puesto:	Jefe de Informática
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Administrativa
Departamento:	Informática
Puesto Jefe Inmediato:	Gerente Administrativo
Puestos que supervisa:	Auxiliar de informática, Asistentes de informática (3) y programadores (2)

Finalidad del puesto:

Supervisión de personal, administración de redes de comunicación, administración de licencias (Windows, Office, Antivirus), seguimiento a casos gerenciales, estudios y proyecciones de nuevos proyectos, administración de telefonía corporativa móvil, administración de líneas telefónicas internas y agencias, supervisión de mantenimiento de cuentas de los usuarios de las diversas plataformas y control de equipo de cómputo.

Funciones y responsabilidades:

- Análisis de necesidades de tecnología que lleven a Implementar y evaluar nuevos sistemas informáticos
- Velar porque los acuerdos de confidencialidad firmados por los colaboradores se cumplan

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

- Realizar auditorías de los sistemas para prever cualquier daño en la seguridad de los sistemas de la compañía.
- Administración de la seguridad informática
- Administrar el centro de cómputo.
- Administración de correo electrónicos
- Administración de servidores Físicos y virtuales
- Realizar inventario de recursos de la totalidad de los sistemas de información.
- Administrador de redes (Lan - Wan)
- Administrador de bases de datos
- Coordinación de personal a cargo (asistente y auxiliares de informática)
- Proponer y coordinar el desarrollo, mejora y optimización continua de los sistemas de información y estándares de calidad.
- Supervisión de reportería
- Administración del mantenimiento de equipo de cómputo
- Contacto y cierre de negociaciones con proveedores
- Comprar Hardware y Software
- Conocer las necesidades particulares de las diferentes áreas de la Cooperativa
- Realizar diagnósticos de los programas de base de datos utilizados y procedimientos establecidos.
- Implementar soluciones integrales de cómputo de la organización.
- Planificar, diseñar, ejecutar y monitorear la estrategia de tecnologías de información de la entidad.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Jefe de Informática
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Universitario
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	8:00 a 17:30 hrs. (Disponibilidad en días de actividades).
Experiencia:	3 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Manejo de consolas de administración de redes, consolas de antivirus, consolas de correos electrónicos, servidores proxy, control y manejo de sistemas operativos, Windows, Linux, Ubuntu, y Macintosh
Calificaciones:	Ingeniería en Sistemas

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
APROBACIÓN:	24/05/2021		

Aspectos más

relevantes de personalidad: Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.

Comunicación interna: Personal Administrativo y de servicio

Comunicación Externa: Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.

II. ASISTENTE DE INFORMÁTICA

Identificación:

Título del puesto: Asistente de Informática
 No. personas en el puesto: Uno (1)
 Ubicación: Oficinas Centrales
 Gerencia: Administrativa
 Departamento: Informática
 Puesto Jefe Inmediato: Jefe de Informática
 Puestos que supervisa: Ninguno

Finalidad del puesto:

Seguimiento a casos de la Federación, soporte backdesk de auxiliares de informática, generación de reportes, control de turnos.

Funciones y responsabilidades:

- Reparación de equipo de cómputo;
- Mantenimiento de redes;
- Configuración e instalación de líneas telefónicas;
- Creación y configuración de usuarios de diversas plataformas;
- Mantenimiento físico y lógico de hardware y software;
- Seguimiento a fallas;
- Cotizaciones de equipos;
- Reparación de UPS e impresoras;
- Integración de reportes de auxiliares;
- Soporte físico a las diversas áreas de la Cooperativa;

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO: TH-ML-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 24/05/2021

- Ejecución de cierres diarios del sistema en turnos de ventanilla.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Asistente de Informática
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio Bachiller o Perito en Computación. Mínimo tercer semestre de Ingeniería en Sistemas o carrera afín.
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	8:00 a 17:30 hrs. (Disponibilidad en días de actividades). Y fin de semana turnos rotativos a distancia
Experiencia:	3 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Manejo de Windows, Antivirus Oracle, Office y programas de oficina SQL, SQL SERVER.
Calificaciones:	Ingeniería en Sistemas
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.

III. AUXILIAR DE INFORMÁTICA

Identificación:

Título del puesto:	Auxiliar de Informática
No. personas en el puesto:	Tres (3)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Administrativa
Departamento:	Informática
Puesto Jefe Inmediato:	Jefe de Informática
Puestos que supervisa:	Ninguno

Finalidad del puesto:

Soporte físico y remoto de equipo de cómputo, reparación y mantenimiento del equipo.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
			APROBACIÓN:	24/05/2021

Funciones y responsabilidades:

- Reparación de equipo de cómputo;
- Configuración de usuarios de diversas plataformas utilizadas en la Cooperativa;
- Mantenimiento físico y lógico de Hardware y Software;
- Seguimiento a fallas técnicas;
- Cotizaciones de equipos;
- Reparación de UPS e impresoras;
- Apoyo a usuarios de la red intersistemas de la cooperativa;
- Instalación de software en equipos de computación;
- Mantenimiento de terminales y dispositivos;
- Creación de manuales para uso de los colaboradores;
- Soporte de usuarios para actualizaciones o reparaciones de servicios informáticos;
- Instalación y actualización de software y hardware;
- Eliminación de todo software malicioso;
- Mantenimiento de servidores de red;
- Revisión y actualización de los criterios de seguridad;
- Recuperación de data y gestión de base de datos;
- Gestión de los servicios de conexión de red;
- Gestión de seguridad informática;
- Elaboración de informes comerciales de tipo y estructura;
- Administración de usuarios, creación y baja de cuentas;
- Instalación, configuración, administración y mantenimiento de equipos informáticos;
- Instalación, configuración y administración de tareas preventivas/correctivas sobre equipos informáticos;
- Monitorear y supervisar la ejecución de los back-ups para poder resguardar toda la información de la compañía acorde a las políticas y procedimientos vigentes;
- Ejecutar las políticas definidas respecto al movimiento de los medios de back-up y su correspondiente almacenamiento;
- Asegurar que todos los datos críticos del negocio sean declarados para ser resguardados apropiadamente.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Auxiliar de Informática
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio. Mínimo tercer semestre de Ingeniería en Sistemas o carrera afín.
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	8:00 a 17:30 hrs. (Disponibilidad en días de actividades). Y fin de semana turnos rotativos a distancia
Experiencia:	3 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Manejo de Windows, Oracle, Office y programas de oficina
Calificaciones:	Bachiller o Perito en Computación o electrónica. De preferencia con estudios en Ingeniería en Sistemas
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.

IV. PROGRAMADOR

Identificación:

Título del puesto:	Programador
No. personas en el puesto:	Dos (2)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Administrativa
Departamento:	Informática
Puesto Jefe Inmediato:	Jefe de Informática
Puestos que supervisa:	Ninguno

Finalidad del puesto:

Desarrollo, manipulación y mantenimiento de Software de licencia propia, administración de Dercas, (estudios realizados ante un sistema de programación)


	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01	APROBACIÓN: 24/05/2021

Funciones y responsabilidades:

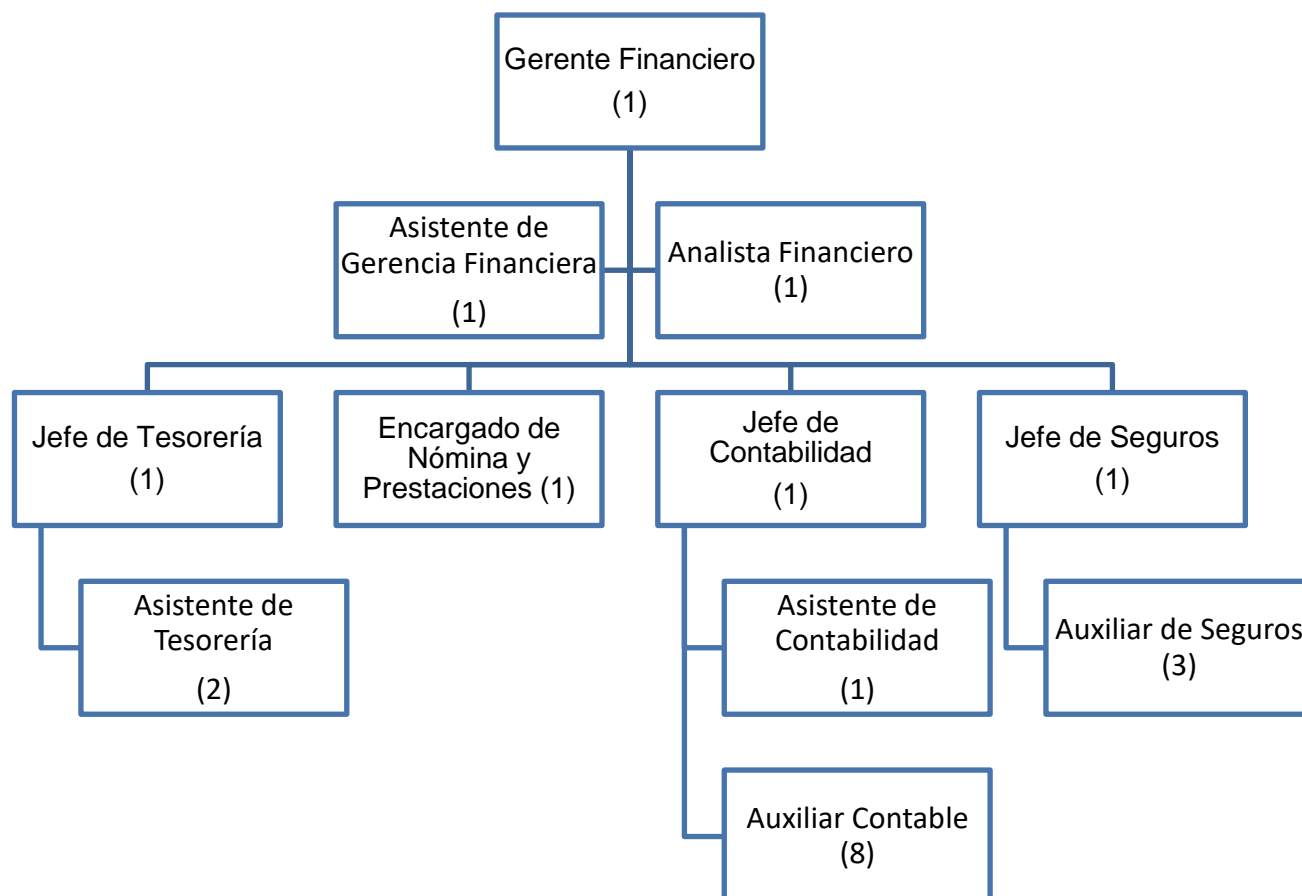
- Desarrollo de arquitecturas algorítmicas en base a los requerimientos solicitados por los departamentos o dependencias corporativas.
- Generar reportes de estadísticas de proyectos en mención
- Reparación, soporte y mantenimiento de aplicaciones
- Diseño de frontend a través de herramientas de diseño web y codificación de plantillas en HTML5, CSS y bootstrap.
- Diseño de backend a través de código PHP, IDE de programación (Visual Studio Code, Sublime, Nusphere), Servidor Web Wamp.
- Gestión de versionamiento y administración de aplicaciones web a través de herramientas como SourceTree, WinSCP.
- Diseño de base de datos
- Planificación de proyectos de desarrollo
- Apoyo en distintas tareas de informática
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Programador
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio. Mínimo tercer semestre de Ingeniería en Sistemas o carrera afín.
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	8:00 a 17:30 hrs. (Disponibilidad en días de actividades). Y fin de semana turnos rotativos a distancia
Experiencia:	3 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Manejo de SQL, MYSQL, PHP, HTML, JAVA SCRIPT, C++, VISUAL BASIC, ANDROID
Calificaciones:	Sexto semestre en la Carrera de Ingeniería en Sistemas, licenciatura en desarrollo de programación o diplomado de carreras afines.
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.

GUADALUPANA  MICOPE	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01 APROBACIÓN: 24/05/2021


GERENCIA FINANCIERA



I. GERENTE FINANCIERO

Identificación:

Título del puesto:	Gerente Financiero
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Financiera
Departamento:	Financiero
Puesto Jefe Inmediato:	Gerente General
Puestos que supervisa:	Asistente Financiera, Jefe de Tesorería, Encargado de Nominas, Jefe de Contabilidad, Jefe de Seguros.


	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
			APROBACIÓN:	24/05/2021

Finalidad del puesto:

Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades financieras según las políticas generales de la institución, enmarcado en normas de prudencia y solvencia financiera asegurando un adecuado manejo de los activos y pasivos institucionales.

Funciones y responsabilidades:

- Coordinar la implementación y seguimiento del proceso de evaluación financiera de las agencias, y elaboración de un informe para discusión en el equipo gerencial;
- Análisis, revisión y regularización de las Integraciones contables;
- Elaboración de informe analítico de los estados financieros y la evaluación del plan empresarial;
- Evaluación y seguimiento a las recomendaciones de los informes de auditoría interna, externa y demás entes fiscalizadores de la cooperativa;
- Monitoreo de los indicadores y herramientas usadas para medir la suficiencia de liquidez (flujo de caja, índice de liquidez, máximo retiro probable, etc.);
- Establecer canales de comunicación con todas las áreas de la Cooperativa, especialmente con la gerencia de negocios para determinar acciones y estrategias a implementar;
- Asegurar el cumplimiento de la normativa prudencial, especialmente en lo referente al encaje y liquidez mínima;
- Gestionar las líneas de defensa de liquidez y mantener actualizado los procedimientos aplicables en caso de requerir activar las mismas;
- Análisis de las instituciones financieras para proponer al comité de gestión de activos y pasivos la definición de cupos de negocio en función del manual de tesorería vigente;
- Administrar el portafolio de inversiones de la cooperativa de acuerdo a las estrategias definidas en el comité de activos y pasivos;
- Evaluar y decidir la compra y/o venta de instrumentos de inversión cuando la Cooperativa necesite mejorar su estructura de plazos de sus activos y pasivos;
- Garantizar que los activos financieros y líquidos de la Cooperativa en su orden cumplan con una adecuada seguridad, alto nivel de liquidez y rendimiento apropiado;
- Autoriza y supervisa las adquisiciones de papelería y útiles, suministros de oficina, útiles y enseres y compra de equipo de acuerdo al Reglamento de Compras y Contrataciones;
- Definir y proponer los rangos de tasas de interés activas y pasivas por los diferentes productos para su autorización al órgano respectivo, en función del impacto en la planificación empresarial vigente;
- Analizar y aprobar las bajas de activos fijos;
- Conocer y cumplir los manuales, reglamentos, políticas y procedimientos de la Cooperativa;
- Conocer las responsabilidades del puesto ante la Ley contra el Lavado de Dinero u otros Activos y Ley para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01	APROBACIÓN: 24/05/2021

- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Gerente Financiero
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título universitario de preferencia con maestría.
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	8:00 a 17:30 hrs. (Disponibilidad en días de actividades).
Experiencia:	3 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado
Calificaciones:	Licenciatura en Carrera de Ciencias Económicas. Maestría en Gestión Administrativa o Financiera.
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.

II. ASISTENTE DE GERENCIA FINANCIERA

Identificación:

Título del puesto:	Asistente de Gerencia Financiera
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Financiera
Departamento:	Financiero
Puesto Jefe Inmediato:	Gerente Financiero
Puestos que supervisa:	Ninguno

Finalidad del puesto:

Coordinar las actividades de la Gerencia con los órganos directivos, asociados, colaboradores y su agenda en cuanto a actividades institucionales. Archivar la documentación e información interna y externa, que por sus funciones le competen. Recopilar y proporcionar información veraz y oportuna, para la adecuada toma de decisiones.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Funciones y responsabilidades:

- Control de agenda de actividades de Gerencia Financiera;
- Recibir documentación para firma de la Gerencia Financiera;
- Elaborar la agenda semanal y mensual de la Gerencia Financiera;
- Distribuir correspondencia a las áreas correspondientes;
- Control de expedientes de Gerencia Financiera (contratos de arrendamiento, control de proveedores, control de telefonía, control de pago de energía eléctrica);
- Actualización de firmas en los bancos, por cambios de personal con firmas registradas;
- Seguimiento a las actividades de las áreas de la Gerencia Financiera;
- Control y liquidación de caja chica de área Financiera;
- Llamar a los asesores financieros para solicitar información respecto a las cuentas bancarias;
- Apoyo a las Jefaturas del área financiera a requerimiento de las mismas
- Emisión, control y archivo de memorándums elaborados por las áreas de la Gerencia Financiera;
- Seguimiento de correos electrónicos recibidos.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto: Asistente de Gerencia Financiera

Ubicación: Oficinas Centrales

Nivel de educación: Título nivel medio con estudios universitarios.

Jornada laboral: lunes a viernes

Horario: 8:00 a 17:30 hrs. (Disponibilidad en días de actividades).

Experiencia: 3 años en puestos similares

Conocimientos específicos: Manejo de Office, Excel Avanzado. Experiencia deseable en logística de reuniones

Calificaciones: Título nivel medio en Bachiller o secretariado, Licenciatura en Administración de empresas.

Aspectos más

relevantes de personalidad: Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.

Comunicación interna: Personal Administrativo y de servicio

Comunicación Externa: Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

III. ANALISTA FINANCIERO

Identificación:

Título del puesto:	Analista Financiero
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Financiera
Departamento:	Financiero
Puesto Jefe Inmediato:	Gerente Financiero
Puestos que supervisa:	Ninguno

Finalidad del puesto:

Analizar los expedientes de créditos mayores, realizar análisis financieros y sugerir posibles ajustes.

Funciones y responsabilidades:

- Evaluar los expedientes de créditos mayores
- Realizar reportes y revisión de Estados de Cuentas
- Analizar correctamente la aplicación de cuotas según el plan de pago
- Detectar las diferencias y documentarlas
- Emitir memos de solicitud de ajustes a Contabilidad
- Realizar informes financieros mensuales para la Gerencia General y Gerencia Financiera
- Analizar el impacto financiero de los créditos mayores si caerán en mora
- Sugerir estrategias para estimar los impactos de los créditos con mora

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Analista Financiero
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título nivel medio con estudios universitarios.
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	8:00 a 17:30 hrs. (Disponibilidad en días de actividades).
Experiencia:	2 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado.
Calificaciones:	Título nivel medio en Bachiller o secretariado, Licenciatura en Administración de empresas.
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.

Comunicación interna: Personal Administrativo y de servicio

Comunicación Externa: Bancos

IV. ENCARGADO DE NÓMINA Y PRESTACIONES

Identificación:

Título del puesto: Encargado de Nómina y Prestaciones
 No. personas en el puesto: Uno (1)
 Ubicación: Oficinas Centrales
 Gerencia: Financiera
 Departamento: Nominas
 Puesto Jefe Inmediato: Gerente Financiero
 Puestos que supervisa: Ninguno

Finalidad del puesto:

Encargado de realizar los pagos de planillas en cada nomina presentada, así como los descuentos respectivos, suspensiones, vacaciones, bajas, y establecer lo necesario para los pagos de impuesto y otros rubros más.

Funciones y responsabilidades:

- Operar las altas, bajas, traslados y suspensiones del personal;
- Llevar el control y aplicar los descuentos correspondientes por concepto de uniformes, anticipos de salario, fondo de retiro, ISR, IGSS y cuentas por cobrar;
- Operar los ingresos adicionales por concepto de horas extras, comisiones y bonos;
- Recolectar la información correspondiente para el pago de todas las comisiones;
- Calcular y operar el pago de las planillas quincenales y prestaciones laborales de ley (bono 14, aguinaldo, bono vacacional);
- Elaborar e imprimir las boletas de pago de las diferentes planillas y coordinar el proceso de firmas y archivo de las mismas;
- Realizar los trámites necesarios para las liquidaciones del personal;
- Realizar todos los trámites correspondientes para los reintegros al personal de baja por parte de FENAFOR;
- Archivar y resguardar los expedientes completos de los colaboradores dados de baja;
- Dar información sobre referencias laborales de los colaboradores dados de baja;

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
APROBACIÓN:			

- Realizar los pagos a terceros generados de la operación de la planilla;
- Realizar la planilla para traslado del fondo de retiro de empleados a FENAFOR;
- Tramitar las solicitudes de certificaciones del fondo de retiro a FENAFOR;
- Generar todos los reportes necesarios para el registro contable de las planillas pagadas. (Listado de exentos y afectos al ISR, distribución de gastos por agencia, provisiones de prestaciones laborales, cuentas por cobrar y saldos de anticipos);
- Elaborar las planillas de pago al IGSS y efectuar el pago en el plazo correspondiente;
- Imprimir el Libro de Salarios para el cumplimiento de las obligaciones laborales;
- Elaborar y entregar el Informe del Empleador al Ministerio de Trabajo en el plazo correspondiente;
- Realizar todos los cálculos y trámites necesarios para el cumplimiento de las obligaciones generadas por la ley del ISR;
- Calcular las proyecciones anuales del ISR y efectuar los descuentos quincenales correspondientes;
- Calcular la liquidación anual definitiva del ISR de cada empleado y efectuar los descuentos y/o devoluciones correspondientes;
- Elaborar la Conciliación Anual Definitiva del ISR y coordinar la entrega oportuna a la SAT;
- Operar y tramitar diferentes bonos que proporciona la Cooperativa;
- Control y emisión de indemnizaciones a personal.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto: Encargado de Nomina y Prestaciones

Ubicación: Oficinas Centrales

Nivel de educación: Título nivel medio con estudios universitarios.

Jornada laboral: lunes a viernes

Horario: 8:00 a 17:30 hrs. (Disponibilidad en días de actividades).

Experiencia: 3 años en puestos similares

Conocimientos específicos: Manejo de Windows y Microsoft Office


Calificaciones: Título a nivel medio Perito Contador. Estudios universitarios en carreras de Ciencias Económicas

Aspectos más

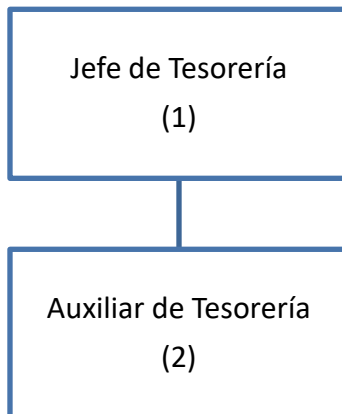
relevantes de personalidad: Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.

Comunicación interna: Personal Administrativo y de servicio

Comunicación Externa: Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

TESORERÍA



V. JEFE DE TESORERÍA

Identificación:

Título del puesto:	Jefe de Tesorería
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Financiera
Departamento:	Financiero
Puesto Jefe Inmediato:	Gerente Financiero
Puestos que supervisa:	Auxiliar de Tesorería

Finalidad del puesto:

Apoyo y soporte a gestiones del área de tesorería a través del control de movimientos y transacciones financieras.

Funciones y responsabilidades:


- Elaboración de Estado de Disponibilidades.
- Solicitudes de transferencias de Fondos/Cheque, Agencias, Entidades Bancarias y Sistema MICOPE (Elaboración, Integración y Resguardo)
- Cuadre diario de cajas, Tesorería de Dólares y Quetzales.
- Cuadre de Tesorería de Agencias y Kioscos. (Efectivo y Cheques)
- Integración de los Folios del Libro Banco, cuentas monetarias.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO: TH-ML-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 24/05/2021

- Elaboración de Conciliaciones Bancarias, cuentas monetarias (Elaboración, impresión y resguardo).
- Seguimiento a inconsistencias detectadas en los puntos de servicio (Integración de inconsistencias de puntos de servicio).
- Asistencia telefónica a puntos de servicio.
- Recepción, verificación, control y resguardo físico/digital a los puntos servicios.
- Recepción, verificación, elaboración de orden de pago y traslado a firma de Liquidación de Combustible.
- Recepción, verificación, impresión, traslado a firma, control digital y traslado de solicitud al banco de Remesas de Agencias.
- Cambio de Tasa de Interés por renovación de certificado de Depósito a Plazo Fijo.
- Cuadre cuenta contable de Certificados de Depósito a Plazo Fijo por punto de servicio.
- Seguimiento a inconsistencias detectadas en los puntos de servicio.
- Elaboración de solicitud, control e integración de Usuarios de Banca en Línea.
- Elaboración de solicitud, control e integración de Pago de Factura de TAV, S. A.
- Requerimiento de insumos a TAV, S. A. Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Jefe de Tesorería
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título nivel medio con estudios universitarios.
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	8:00 a 17:30 hrs. (Disponibilidad en días de actividades).
Experiencia:	3 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado. Experiencia deseable en logística de reuniones
Calificaciones:	Título a nivel medio Perito Contador. Graduado a nivel universitario en carrera de Ciencias económicas o carrera afín.
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
	APROBACIÓN:	24/05/2021		

VI. AUXILIAR DE TESORERIA

Identificación:

Título del puesto:	Auxiliar de Tesorería
No. personas en el puesto:	Dos (2)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Financiera
Departamento:	Tesorería
Puesto Jefe Inmediato:	Jefe de Tesorería
Puestos que supervisa:	Ninguno

Finalidad del puesto:

Apoyo y soporte a gestiones del área de tesorería a través del control de movimientos y transacciones financieras.

Funciones y responsabilidades:

- Elaboración de Estado de Disponibilidades.
- Solicitudes de transferencias de Fondos/Cheque, Agencias, Entidades Bancarias y Sistema Micoepe (Elaboración, Integración y Resguardo)
- Cuadre diario de cajas, Tesorería de Dólares y Quetzales.
- Cuadre de Tesorería de Agencias y Kioscos. (Efectivo y Cheques)
- Integración de los Folios del Libro Banco, cuentas monetarias.
- Elaboración de Conciliaciones Bancarias, cuentas monetarias (Elaboración, impresión y resguardo).
- Seguimiento a inconsistencias detectadas en los puntos de servicio (Integración de inconsistencias de puntos de servicio).
- Asistencia telefónica a puntos de servicio.
- Recepción, verificación, control y resguardo físico/digital a los puntos servicios.
- Recepción, verificación, elaboración de orden de pago y traslado a firma de Liquidación de Combustible.
- Recepción, verificación, impresión, traslado a firma, control digital y traslado de solicitud al banco de Remesas de Agencias.
- Cambio de Tasa de Interés por renovación de certificado de Depósito a Plazo Fijo.
- Cuadre cuenta contable de Certificados de Depósito a Plazo Fijo por punto de servicio.
- Seguimiento a inconsistencias detectadas en los puntos de servicio.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
APROBACIÓN:			

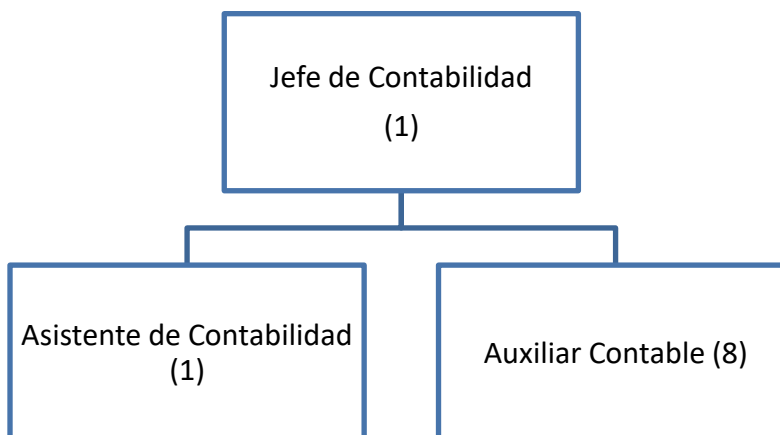
- Elaboración de solicitud, control e integración de Usuarios de Banca en Línea.
- Elaboración de solicitud, control e integración de Pago de Factura de TAV, S. A.
- Requerimiento de insumos a TAV, S. A. Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Jefe de Tesorería
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título nivel medio con estudios universitarios.
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	8:00 a 17:30 hrs. (Disponibilidad en días de actividades).
Experiencia:	3 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado. Experiencia deseable en logística de reuniones
Calificaciones:	Título a nivel medio Perito Contador. Graduado a nivel universitario en carrera de Ciencias económicas o carrera afín.
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.

GUADALUPANA  MICOPE	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

CONTABILIDAD



VII. JEFE DE CONTABILIDAD

Identificación:

Título del puesto:	Jefe de Contabilidad
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Financiera
Departamento:	Contabilidad
Puesto Jefe Inmediato:	Gerente Financiero
Puestos que supervisa:	Ninguno

Finalidad del puesto:

Verificar y evaluar la efectividad y eficiencia de todas las transacciones que realiza la cooperativa, asegurándose que éstas sean ejecutadas conforme a las políticas, programas, reglamentos, normas, procedimientos internos y disposiciones legales que le sean aplicables, salvaguardando los activos de la institución, evaluando factores de riesgo para emitir e implementar controles que permitan prevenir pérdidas económicas y financieras de la Cooperativa.

Funciones y responsabilidades:

- Revisión y monitoreo de las partidas contables realizadas o por realizar en el sistema de cómputo a través de los cheques Boucher, notas de contabilidad y cualquier operación realizada en las agencias;

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

- Revisar los documentos de soporte que respaldan los pagos a proveedores y que se aplique la retención de impuesto cuando corresponda;
- Revisión y ejecución de pago de Prima de Seguros Ahorrantes y Deudores;
- Carga y revisión de cheques emitidos por pago de proveedores y otros.
- Revisión y autorización de solvencias de créditos;
- Revisar los documentos de soporte en las notas de contabilidad;
- Realizar las operaciones del cierre contable para llevar el registro actualizado en los Estados Financieros;
- Elaboración de gastos consolidados y ejecución presupuestaria;
- Contabilización y elaboración de corporativa;
- Realizar los ajustes en el sistema de cómputo por las transacciones realizadas en las cuentas que la cooperativa posee en MICOOPE, según consultas en la Página Web;
- Conciliar los intereses ganados y cobrados de las inversiones de la cooperativa;
- Elaborar el Balance General, Estados de Resultados e información relevante que le requiera la gerencia financiera;
- Conciliar los saldos de las carteras de Aportaciones, Ahorros y Préstamos en los auxiliares y libro mayor del sistema electrónico;
- Realizar informe de los estados financieros analíticos para enviarlo a MICOOPE;
- Coordinar con la gerencia financiera los ajustes a las cuentas de Estimaciones, Activos Extraordinarios, etc. previo a la elaboración de Estados Financieros. (Si aplica);
- Revisión de las provisiones de prestaciones laborales Bono 14, aguinaldos, vacaciones, así como de las indemnizaciones del personal;
- Revisar la partida contable de las planillas de sueldos del personal administrativo, verificando que se operen correctamente los descuentos por concepto de anticipos de salario, fondo de retiro, ISR y otros;
- Registrar los gastos de cada rubro respectivamente en forma mensual y acumulada;
- Entregar a la gerencia financiera el informe de los gastos para su análisis y presentación a la Gerencia General;
- Pago de impuesto mensuales (ISR, IVA, IGSS, entre otros);
- Requerir información detallada de las funciones que se realiza en el departamento para tener control de las mismas;
- Revisar y coordinar la impresión de las operaciones en las notas de contabilidad;
- Generar reportes de las operaciones que se registran para llevar control de las mismas;
- Seguimientos a los Informes de Auditoría interna, externa, Fenacoac y Fondo de Garantía. Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01	APROBACIÓN: 24/05/2021

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Jefe de Contabilidad
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título nivel medio con estudios universitarios.
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	8:00 a 17:30 hrs. (Disponibilidad en días de actividades).
Experiencia:	3 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Manejo de Windows y Microsoft Office
Calificaciones:	Título a nivel medio Perito Contador. Estudios universitarios en carreras de Ciencias Económicas
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.

VIII. ASISTENTE DE CONTABILIDAD

Identificación:

Título del puesto:	Asistente de Contabilidad
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Financiera
Departamento:	Contabilidad
Puesto Jefe Inmediato:	Jefe de Contabilidad
Puestos que supervisa:	Ninguno

Finalidad del puesto:

Ejecutar las actividades asignadas por el Contador General y brindar el apoyo que éste necesite para llevar los registros de la contabilidad general de la cooperativa actualizados.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Funciones y responsabilidades:

- Generar reporte en el sistema Bank Works de los registros diarios al final del día;
- Seguimiento y revisión de procesos de auxiliares contables;
- Ejecución de pago y contabilización de Planilla (pago, descuentos por préstamo y aportaciones) herramienta Evolution y Bankworks;
- Revisión y carga de cheques;
- Asistir al Contador General cuando se encuentre ausente;
- Revisión de reporte para pago de retenciones y de formularios de pago de impuesto (ISR, IVA);
- Realizar integración de activo, pasivo (costos y gastos de crédito, costos y gastos T.C., anticipo sobre sueldo, fondo de retiro, deudores varios, acreedores, otros ingresos por aplicar, deudores por el Roble, celular, seguros) y estimaciones para su revisión (integración de depurados);
- Cuadre transitorio de colocaciones (auxiliar y libro mayor);
- Aplicar contablemente el traslado del fondo de retiro de empleados a FENAFOR.
- Revisar partidas de diario por día, (notas contables, eventualmente) y de las integraciones efectuadas por cada auxiliar (analizar antigüedad de saldos);
- Cargar y registrar salidas de casos depurados y que asociados cancelan en total. (cuentas de orden T.C. y créditos) y anulación de créditos;
- Pago de tarjetas de crédito depuradas;
- Revisar los correlativos de notas de contabilidad enumeradas;
- Re aplicación de saldos, ajustes de exoneración y ajustes por costas y gastos judiciales;
- Revisión de ajustes contables;
- Conocer y cumplir los manuales, reglamentos, políticas y procedimientos de la Cooperativa;
- Informar al jefe inmediato acerca de operaciones especiales que no se encuentren en el giro normal del puesto de trabajo, procurando las buenas prácticas operacionales;
- Conocer las responsabilidades del puesto ante las leyes del país: Constitución de la República, Ley General de Cooperativas, Leyes Tributarias, Código de Comercio, Ley contra el Lavado de Dinero u otros Activos y Ley para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo etc.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto: Asistente Contable

Ubicación: Oficinas Centrales

Nivel de educación: Título nivel medio con estudios universitarios.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	8:00 a 17:30 hrs. (Disponibilidad en días de actividades).
Experiencia:	3 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Manejo de Windows y Microsoft Office
Calificaciones:	Título a nivel medio Perito Contador. Estudios universitarios en carreras de Ciencias Económicas
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.

IX. AUXILIAR DE CONTABILIDAD

Identificación:


Título del puesto:	Auxiliar de Contabilidad
No. personas en el puesto:	Ocho (8)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Financiera
Departamento:	Contabilidad
Puesto Jefe Inmediato:	Jefe de Contabilidad
Puestos que supervisa:	Ninguno

Finalidad del puesto:

Realizar y ejecutar todas las tareas y actividades operativas contables oportunamente que le sean asignadas por el Contador General para asistirles en la buena gestión de la contabilidad general de la Cooperativa.

Funciones y responsabilidades:

- Verificar que los documentos estén firmados y autorizados por los que intervinieron en su elaboración;
- Emisión de cheques para pago de Proveedores, cajas chicas, arrendamientos y abogados;

	<h1>MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO</h1>		
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
APROBACIÓN:	24/05/2021		


- Integración de honorarios, avalúos, carta total de pago, proveedores;
- Registrar contable de las cuentas por pagar;
- Registrar las provisiones de gastos en la cuenta proveedores;
- Integraciones de Activo y Pasivo;
- Generar reporte de cuenta contable del sistema Bank Works y el detalle de ingresos y egresos para su integración. (Integración de cuentas de estado de resultados);
- Conocer y cumplir los manuales, reglamentos, políticas y procedimientos de la Cooperativa.
- Informar al jefe inmediato acerca de operaciones especiales que no se encuentren en el giro normal del puesto de trabajo, procurando las buenas prácticas operacionales;
- Conocer las responsabilidades del puesto ante las leyes del país: Constitución de la República, Ley General de Cooperativas, Leyes Tributarias, Código de Comercio, Ley contra el Lavado de Dinero u otros Activos y Ley para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo etc.;
- Reversión de cheques rechazados, aplicación de boletas bancarias, transferencias, anulación de cheques (seguimiento de los cheques rechazados);
- Control y registro contable de Tarjeta de Crédito en Quetzales y Dólares;
- Cuadre Cuenta Transitoria de bancos;
- Conciliaciones Intersistema, Bancos \$ intersistema y aplicación de boletas por exoneración de cobros;
- Generar reporte de cuenta contable del sistema Bank Works y el detalle de ingresos y egresos para su integración. (Integración de cuentas de estado de resultados);
- Conocer y cumplir los manuales, reglamentos, políticas y procedimientos de la Cooperativa;
- Informar al jefe inmediato acerca de operaciones especiales que no se encuentren en el giro normal del puesto de trabajo, procurando las buenas prácticas operacionales;
- Conocer las responsabilidades del puesto ante las leyes del país: Constitución de la República, Ley General de Cooperativas, Leyes Tributarias, Código de Comercio, Ley contra el Lavado de Dinero u otros Activos y Ley para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo etc.;
- Monitoreo y registro de los movimientos de las cuentas de Fenacoac (Conciliaciones);
- Integración de las cuentas de FENACOAC;
- Registrar los movimientos diarios de consumo de tarjeta debito VISA y ATMS;
- Cuadre de colectores EEGSA, DEOCSA Y DEORSA;
- Registro de pago a Terceros e integración de los mismos;
- Cuadre transitoria Captaciones, cajeros automáticos y consumo de Tarjeta Visa;
- Generar reporte de cuenta contable del sistema Bank Works y el detalle de ingresos y egresos para su integración. (Integración de cuentas de estado de resultados);

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

- Informar al jefe inmediato acerca de operaciones especiales que no se encuentren en el giro normal del puesto de trabajo, procurando las buenas prácticas operacionales;
- Conocer las responsabilidades del puesto ante las leyes del país: Constitución de la República, Ley General de Cooperativas, Leyes Tributarias, Código de Comercio, Ley contra el Lavado de Dinero u otros Activos y Ley para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo etc.;
- Aplicación de boletas de cobro, ajustes por descuento de intereses, mora y gastos;
- Revisión de expedientes por solicitud de solvencia de crédito;
- Seguimiento a la solicitud de seguros;
- Informe de las cuentas de aportaciones, de ahorro;
- Solicitar a las agencias la documentación que se encuentra pendiente de ser remitida o enviada;
- Archivo de facturas originales de Activos Fijos;
- Retenciones de ISR e IVA;
- Archivo de cheques administrativos y de agencias;
- Elaboración de impuesto (IVA, ISR, TIMBRES FISCALES, IVA GENERAL, DIETAS);
- Revisión y cuadro de inventario de suministros de limpieza y papelería y útiles;
- Control de existencias y cuadros de inventario;
- Elaboración de corta de formas de los distintos documentos.
- Gestionar solicitudes en INGECON de resoluciones u otros;
- Revisión de artes varios tales como formas, sellos y tarjetas de presentación;
- Revisión de datos en sistema de compras con programador;
- Atender visita de Auditoría interna;
- Escaneo de órdenes de compras y facturas. Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Auxiliar Contable
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título nivel medio con estudios universitarios.
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	8:00 a 17:30 hrs. (Disponibilidad en días de actividades).
Experiencia:	2 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Manejo de Windows y Microsoft Office
Calificaciones:	Título a nivel medio Perito Contador. Estudios universitarios en carreras de Ciencias Económicas

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 24/05/2021

Aspectos más

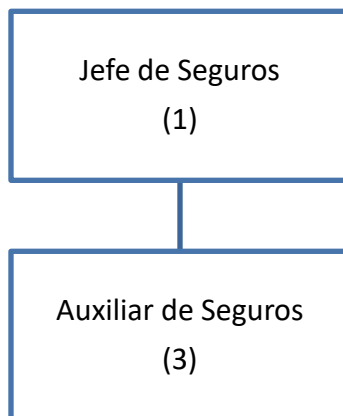
relevantes de personalidad: Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.

Comunicación interna: Personal Administrativo y de servicio

Comunicación Externa: Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
	APROBACIÓN:	24/05/2021		

SEGUROS



X. JEFE DE SEGUROS

Identificación:

Título del puesto:	Jefe de Seguros
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Financiera
Departamento:	Seguros
Puesto Jefe Inmediato:	Gerente Financiero
Puestos que supervisa:	Auxiliar de Seguros

Finalidad del puesto:

Supervisión y ejecución de la negociación, venta y reclamos de los productos de seguros de acuerdo al plan operativo de Cooperativa Parroquial Guadalupeana, R.L. y de acuerdo a metas proyectadas con COLUMNA, S.A., cumpliendo con las políticas, normas, reglamentos y procedimientos para alcanzar la satisfacción del asociado a través de los beneficios recibidos.

Funciones y responsabilidades:

- Analizar, preparar y ejecutar el plan operativo para la colocación de productos de seguros.
- Supervisar y coordinar el cumplimiento de las estrategias y metas de colocación de productos de seguros.
- Realizar evaluación y capacitación del personal de la Cooperativa.
- Pago de comisiones a Colaboradores por colocación de Seguros.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
APROBACIÓN:			24/05/2021

- Analizar y proponer mejoras a los productos de seguros de acuerdo a su desarrollo y aceptación por los asociados, para mejorar el funcionamiento de los servicios.
- Presentar a la Gerencia Financiera Administrativa las propuestas de mejora a los productos de seguros de acuerdo a los análisis realizados de los mismos.
- Presentar a Columna, S. A., las propuestas de los productos que necesiten mejoras de acuerdo al análisis realizado como a la autorización de la Gerencia Financiera Administrativa.
- Elaborar y evaluar el plan operativo para la implementación de red de usuarios de productos de seguros.
- Coordinar y ejecutar las acciones para implementar la red de usuarios de productos de seguros.
- Gestionar con FENACOAC, COLUMNA e Informática la implementación y habilitación de los productos de seguros.
- Gestionar con el coordinador de mercadeo y coordinador de promociones las acciones de promoción y publicidad de los servicios de seguros de la Cooperativa y Columna de Seguros.
- Verificar y medir el impacto del programa de comunicación de la cultura de uso de productos de seguros.
- Verificar los ingresos de pagos diarios de seguros mensuales y anuales.
- Dirigir los procedimientos para los reclamos de asociados y empleados de la cooperativa.
- Solicitar a las agencias documentación pendiente para emisión de póliza para vehículos, motos, seguros obligatorios y viviendas.
- Administrar la gestión de pagos con Columna realizando la facturación de los pagos ingresados, así como el envío a Columna.
- Realizar la cobranza respectiva de los seguros que se encuentran atrasados en sus pagos.
- Cumplir y velar porque se cumplan las políticas, reglamentos, manuales, procedimientos y normativa prudencial adoptados por la cooperativa y la prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Jefe de Seguros
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título nivel medio con estudios universitarios.
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	8:00 a 17:30 hrs. (Disponibilidad en días de actividades).
Experiencia:	2 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Manejo de Windows y Microsoft Office

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Calificaciones: Título a nivel medio en Bachiller en Ciencias y Letras, Magisterio o Perito Contador. Licenciatura en carrera de Administración de Empresas, Auditoría o Ingeniería o carrera afín.

Aspectos más

relevantes de personalidad: Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.

Comunicación interna: Personal Administrativo y de servicio

Comunicación Externa: Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.

XI. AUXILIAR DE SEGUROS

Identificación:

Título del puesto: Jefe de Seguros
 No. personas en el puesto: Uno (1)
 Ubicación: Oficinas Centrales
 Gerencia: Financiera
 Departamento: Seguros
 Puesto Jefe Inmediato: Gerente Financiero
 Puestos que supervisa: Ninguno

Finalidad del puesto:

Realizar y ejecutar todas las tareas y actividades operativas de seguros oportunamente que le sean asignadas por su jefe inmediato, para una buena gestión de los seguros en general de la cooperativa.

Funciones y responsabilidades:

- Realizar reportes de pagos por código;
- Revisar realización de certificado;
- Cambiar códigos de pólizas;
- Tramitar devoluciones;
- Solicitar documentos a asociados;
- Análisis de expedientes;
- Coordinar cita con asociado;
- Cambiar beneficiarios en ambos sistemas;

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

- Archivar carta en expediente;
- Actualizar beneficios pagados deudores, renta diaria, operaciones, cv-especial, servicio funerario, ap-escolar;
- Llevar control de ahorros captados por pago de beneficios;
- Llevar control de cuentas nuevas por entrega de beneficios;
- Actualizar metas de seguros por agencias;
- Actualizar metas de varios seguros (repatriación y operaciones);
- Solicitar reporte a agencias;
- Revisar el reporte datos específicos (edad, ahorro, fecha de ingreso);
- Enviar papelería a columna archivar cartas firmadas de recibido;
- Ingresar papelería de asociados a archivo general de la cooperativa;
- Archivar finiquito de pagos.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto: Auxiliar de Seguros

Ubicación: Oficinas Centrales

Nivel de educación: Título nivel medio con estudios universitarios.

Jornada laboral: lunes a viernes

Horario: 8:00 a 17:30 hrs y viernes de 8:00 a 16:30 hrs (Disponibilidad en días de cierre)

Experiencia: 2 años en puestos similares

Conocimientos específicos: Manejo de Windows y Microsoft Office

Calificaciones: Título a nivel medio en bachiller en ciencias y letras, magisterio o perito contador. Estudios universitarios de Administración de Empresas, Auditoría o Ingeniería o carrera a fin.

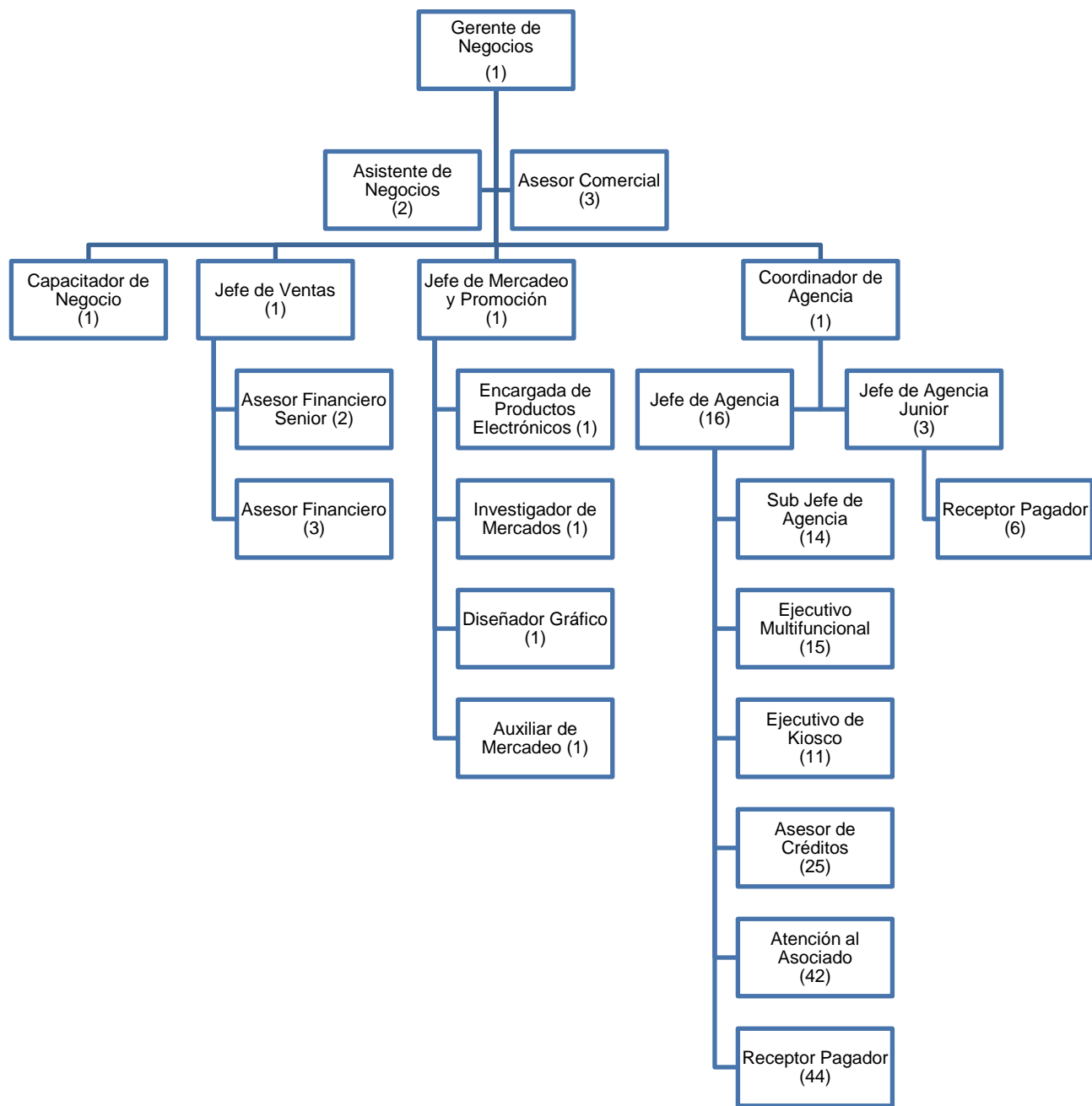
Aspectos más


relevantes de personalidad: Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.

Comunicación interna: Personal Administrativo y de servicio

Comunicación Externa: Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.

GERENCIA DE NEGOCIOS



	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

I. GERENTE DE NEGOCIOS

Identificación:


Título del puesto:	Gerente de Negocios
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Negocios
Departamento:	Negocios
Puesto Jefe Inmediato:	Gerente General
Puestos que supervisa:	Asesores comerciales, Asistente de Negocios, Capacitación de Negocios, Jefe de Ventas, Jefe de Mercadeo y Producción, Supervisor de Agencia.

Finalidad del puesto:

Velar por la correcta administración de los proyectos, tareas y responsabilidades a cargo de su gerencia, supervisando el cumplimiento de metas en ventas de los diferentes puntos de servicio, monitoreo constante de las agencias y kioscos, planificación operativa anual, evaluación de procesos de los departamentos a su cargo: Departamento de créditos, Mercadeo y Publicidad, Verificadores, Departamento de Ventas y Cobros.

Funciones y responsabilidades:

- Realizar en conjunto con la Gerencia General, Financiera, y Negocios la administración correcta del recurso tanto humano como el financiero en sus distintos niveles de aprobación;
- Evaluar requerimientos de personal y establecer prioridades a las distintas eventualidades;
- Dar seguimiento y asesoramiento a cada uno de los jefes del área de negocios, en base al presupuesto aprobado del año en curso;
- Establecer parámetros y fechas de cumplimiento, para brindar resultados oportunos a la Gerencia General;
- Supervisar y guiar la asignación de labores de cada área delegada a su persona, esperando resultados positivos en el cumplimiento de metas;
- Mantener control y seguimiento de las distintas planificaciones de cada departamento dentro de la Gerencia de Negocios;
- Gestionar de manera adecuada las tareas asignadas a los departamentos, así como priorizar aquellas situaciones que necesiten ser atendidas de manera urgente;
- Gestionar el presupuesto asignado a las distintas áreas de la Gerencia de Negocios;

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
APROBACIÓN:			24/05/2021

- Realizar análisis de la estrategia a tomar por parte de las distintas áreas que componen la Gerencia de Negocios con el fin de cumplir con el plan Estratégico;
- Evaluar y autorizar propuestas de proyectos para proposición a las distintas gerencias. Así como creación o actualización de políticas, reglamentos internos y cualquier otra normativa que esté al alcance de las áreas, con previa autorización de Gerencia General y Consejo Administrativo;
- Evaluar, concluir y presentar los distintos avances de las áreas respectivas a la Gerencia de Negocios y dar seguimiento a los proyectos y solicitudes especiales presentadas por alguna otra gerencia de la Cooperativa;
- Presentar resultados de los avances obtenidos según planes de trabajo de las distintas áreas;
- Evaluar a los integrantes de la Gerencia de Negocios, mostrando liderazgo ayudando a que cada miembro crezca y muestre un desempeño óptimo.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto: Gerente de Negocios

Ubicación: Oficinas Centrales

Nivel de educación: Título Universitario

Jornada laboral: lunes a viernes

Horario: 8:00 a 17:30 hrs. (Disponibilidad en días de actividades).

Experiencia: 2 años en puestos similares

Conocimientos específicos: Manejo de Windows y Microsoft Office

Calificaciones: Licenciatura en Administración de Empresas o carrera a fin. Maestría en Gestión Administrativa.

Aspectos más

relevantes de personalidad: Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.

Comunicación interna: Personal Administrativo y de servicio

Comunicación Externa: Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.

II. ASISTENTE DE NEGOCIOS

Identificación:

Título del puesto: Asistente de Negocios

No. personas en el puesto: Dos (2)

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
			APROBACIÓN:	24/05/2021

Ubicación: Oficinas Centrales
Gerencia: Negocios
Departamento: Negocios
Puesto Jefe Inmediato: Gerente General
Puestos que supervisa: Ninguno

Finalidad del puesto:

Atender solicitudes de Gerencia de Negocios llevando el control de área administrativa.

Funciones y responsabilidades:

- Realización de reportes con la finalidad de llevar controles de calidad dentro de la gerencia;
- Validación de avalúos que se generan en los puntos de servicio;
- Control de caja chica, reportería de tesorería;
- Redacción de memos solicitados, siendo responsable de enviar a los colaboradores involucrados;
- Pago de bonificaciones agencias/kioscos, llevando un control exacto de los pagos correspondientes a realizar;
- Cancelación de facturas para pago a proveedores, realizando previamente cotizaciones;
- Realización de solicitud de compras;
- Gestión de reuniones con otros departamentos o gerencias;
- Convocar a reuniones de gerencia.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto: Asistente de Negocios
Ubicación: Oficinas Centrales
Nivel de educación: Titulo nivel medio con estudios universitarios
Jornada laboral: lunes a viernes
Horario: 8:00 a 17:30 hrs. (Disponibilidad en días de actividades).
Experiencia: 2 años en puestos similares
Conocimientos específicos: Manejo de Windows y Microsoft Office
Calificaciones: secretaria bilingüe, Perito Contador con estudios universitarios en Administración de Empresas o carrera a fin.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Aspectos más

relevantes de personalidad: Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.

Comunicación interna: Personal Administrativo y de servicio

Comunicación Externa: Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.

III. **ASESOR COMERCIAL**

Identificación:

Título del puesto: Asesor Comercial
 No. personas en el puesto: Tres (3)
 Ubicación: Oficinas Centrales
 Gerencia: Negocios
 Departamento: Negocios
 Puesto Jefe Inmediato: Gerente de Negocios
 Puestos que supervisa: Ninguno

Finalidad del puesto:

Atender solicitudes de Gerencia de Negocios llevando el control de área administrativa.

Funciones y responsabilidades:

- Realización de reportes con la finalidad de llevar controles de calidad dentro de la gerencia;
- Validación de avalúos que se generan en los puntos de servicio;
- Control de caja chica, reportaría de tesorería;
- Redacción de memos solicitados, siendo responsable de enviar a los colaboradores involucrados;
- Pago de bonificaciones agencias/kioscos, llevando un control exacto de los pagos correspondientes a realizar;
- Cancelación de facturas para pago a proveedores, realizando previamente cotizaciones;
- Realización de solicitud de compras;
- Gestión de reuniones con otros departamentos o gerencias;
- Convocar a reuniones de gerencia.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01	APROBACIÓN: 24/05/2021

- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Asistente de Negocios
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Titulo nivel medio con estudios universitarios
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	8:00 a 17:30 hrs. (Disponibilidad en días de actividades).
Experiencia:	2 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Manejo de Windows y Microsoft Office
Calificaciones:	secretaria bilingüe, Perito Contador con estudios universitarios en Administración de Empresas o carrera a fin.
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.

IV. CAPACITADOR DE NEGOCIOS

Identificación:

Título del puesto:	Capacitador de Negocios
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Negocios
Departamento:	Negocios
Puesto Jefe Inmediato:	Gerente de Negocios
Puestos que supervisa:	Ninguno

Finalidad del puesto:

Atender solicitudes de Gerencia de Negocios llevando el control de área administrativa.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Funciones y responsabilidades:

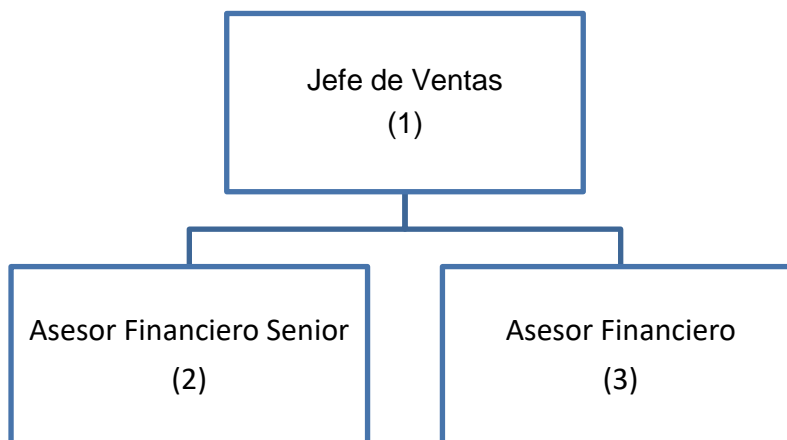
- Realización de reportes con la finalidad de llevar controles de calidad dentro de la gerencia;
- Validación de avalúos que se generan en los puntos de servicio;
- Control de caja chica, reportería de tesorería;
- Redacción de memos solicitados, siendo responsable de enviar a los colaboradores involucrados;
- Pago de bonificaciones agencias/kioscos, llevando un control exacto de los pagos correspondientes a realizar;
- Cancelación de facturas para pago a proveedores, realizando previamente cotizaciones;
- Realización de solicitud de compras;
- Gestión de reuniones con otros departamentos o gerencias;
- Convocar a reuniones de gerencia.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Capacitador de Negocios
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Titulo nivel medio con estudios universitarios
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	8:00 a 17:30 hrs. (Disponibilidad en días de actividades).
Experiencia:	2 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Manejo de Windows y Microsoft Office
Calificaciones:	secretaria bilingüe, Perito Contador con estudios universitarios en Administración de Empresas o carrera a fin.
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.

GUADALUPANA  MICOPE	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

VENTAS



I. JEFE DE VENTAS

Identificación:

Título del puesto:	Jefe de Ventas
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Negocios
Departamento:	Ventas
Puesto Jefe Inmediato:	Gerente de Negocios
Puestos que supervisa:	Asesor Financiero Senior, Asesor Financiero

Finalidad del puesto:

Administrar el Departamento de Ventas, ofreciendo al asociado y público en general asesoría y soluciones oportunas, procurando que el personal a su cargo cumpla con las funciones y tareas asignadas, con el fin de alcanzar las metas establecidas, evitando tiempos de holgura, procurando que el personal cuente con herramientas necesarias, así como la inducción y capacitación adecuada, promoviendo un ambiente agradable. Proponer planes y estrategias de ventas que contribuyan al crecimiento de la Cooperativa a corto, mediano y largo plazo.

Funciones y responsabilidades:

- Proponer estrategias, metas y objetivos para el departamento de Ventas, con base al plan empresarial autorizado
- Dirigir y Controlar al Personal del Departamento de Ventas, para que cumpla sus funciones.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
APROBACIÓN:			

- Determinar el tamaño y la estructura de la fuerza de ventas.
- Apoyo al proceso de reclutamiento, selección y capacitación del personal.
- Motivar e incentivar al Personal del Departamento de Ventas.
- Evaluación del desempeño del Departamento de Ventas.
- Evaluar el cumplimiento de políticas, manuales y procedimientos.
- Revisión, Evaluación y Autorización de solicitudes varias.
- Autorizar gestiones de ventas y revisión de cuadros de colocación
- Funciones Institucionales
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto: Jefe de Ventas

Ubicación: Oficinas Centrales

Nivel de educación: Título nivel medio con estudios universitarios

Jornada laboral: lunes a viernes

Horario: 8:00 a 17:30 hrs. (Disponibilidad en días de actividades).

Experiencia: 2 años en puestos similares

Conocimientos específicos: Manejo de Windows y Microsoft Office

Calificaciones: Perito en Mercadotecnia y Publicidad, Perito contador. Pensum cerrado en licenciatura de Administración de Empresas, Mercadotecnia, Publicidad, Negocios o carrera a fin.

Aspectos más

relevantes de personalidad: Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.

Comunicación interna: Personal Administrativo y de servicio

Comunicación Externa: Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.

II. ASESOR FINANCIERO SENIOR


Identificación:

Título del puesto: Asesor Financiero Senior

No. personas en el puesto: Dos (2)

Ubicación: Oficinas Centrales

Gerencia: Negocios

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
			APROBACIÓN:	24/05/2021

Departamento: Ventas
Puesto Jefe Inmediato: Jefe de Ventas
Puestos que supervisa: Ninguno

Finalidad del puesto:


Colocación de créditos hipotecarios y fiduciarios, ofreciendo servicios de alta calidad y productividad para la Cooperativa y el departamento de ventas, obteniendo la colocación de créditos estipulada para el cumplimiento y alcance de metas.

Funciones y responsabilidades:

- Captación de clientes potenciales nuevos para la colocación de créditos hipotecario y fiduciarios;
- Atención al asociado interno y externo, brindado apoyo en dudas, requerimientos, apoyo y asesoramiento;
- Colocación de créditos hipotecarios y fiduciarios para el cumplimiento establecido de metas como departamento;
- Asesoría para trámite de crédito, tanto a asociados internos como externos;
- Revisión de buró crediticio para todo el proceso de aprobación de cualquier tipo de crédito;
- Documentar a domicilio, beneficiando al asociado con atención personalizada;
- Seguimiento interno de procesos;
- Seguimiento del proceso de escrituración en registro de propiedad;
- Coordinación para firmas de asociado con la cooperativa y área legal
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto: Asesor Financiero Senior
Ubicación: Oficinas Centrales
Nivel de educación: Título nivel medio con estudios universitarios
Jornada laboral: lunes a viernes
Horario: 8:00 a 17:30 hrs. (Disponibilidad en días de actividades).
Experiencia: 2 años en puestos similares
Conocimientos específicos: Manejo de Windows y Microsoft Office
Calificaciones: Perito en Mercadotecnia y Publicidad, Perito contador. Pensum cerrado en licenciatura de Administración de Empresas, Mercadotecnia, Publicidad, Negocios o carrera a fin.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Aspectos más

relevantes de personalidad: Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.

Comunicación interna: Personal Administrativo y de servicio

Comunicación Externa: Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.

III. ASESOR FINANCIERO JUNIOR

Identificación:


Título del puesto: Asesor Financiero Junior
 No. personas en el puesto: Tres (3)
 Ubicación: Oficinas Centrales
 Gerencia: Negocios
 Departamento: Ventas
 Puesto Jefe Inmediato: Jefe de Ventas
 Puestos que supervisa: Ninguno

Finalidad del puesto:

Colocación de créditos hipotecarios y créditos fiduciarios, ofreciendo servicios de alta calidad y productividad para la Cooperativa y el departamento de ventas, obteniendo la colocación de créditos estipulada para el cumplimiento y alcance de metas.

Funciones y responsabilidades:

- Asesoramiento en colocación y captación;
- Seguimiento a cumplimiento de metas;
- Elaboración de reportes sobre casos especiales, para darle continuidad y buscar la solución más oportuna durante el proceso;
- Captación de clientes potenciales nuevos para la colocación de créditos hipotecario y fiduciarios;
- Atención al asociado interno y externo, brindado apoyo en dudas, requerimientos, apoyo y asesoramiento;
- Colocación de créditos hipotecarios y fiduciarios para el cumplimiento establecido de metas como departamento;
- Asesoría para trámite de crédito, tanto a asociados internos como externos;

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO: TH-ML-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 24/05/2021

- Revisión de buró crediticio para todo el proceso de aprobación de cualquier tipo de crédito;
- Documentar a domicilio, beneficiando al asociado con atención personalizada.;
- Seguimiento interno de procesos;
- Seguimiento del proceso de escrituración en registro de propiedad;
- Coordinación para firmas de asociado con la cooperativa y área legal
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto: Asesor Financiero Junior

Ubicación: Oficinas Centrales

Nivel de educación: Titulo nivel medio con estudios universitarios

Jornada laboral: lunes a viernes

Horario: 8:00 a 17:30 hrs. (Disponibilidad en días de actividades).

Experiencia: 2 años en puestos similares

Conocimientos específicos: Manejo de Windows y Microsoft Office

Calificaciones: Perito en Mercadotecnia y Publicidad, Perito contador. Pensum cerrado en licenciatura de Administración de Empresas, Mercadotecnia, Publicidad, Negocios o carrera a fin.

Aspectos más

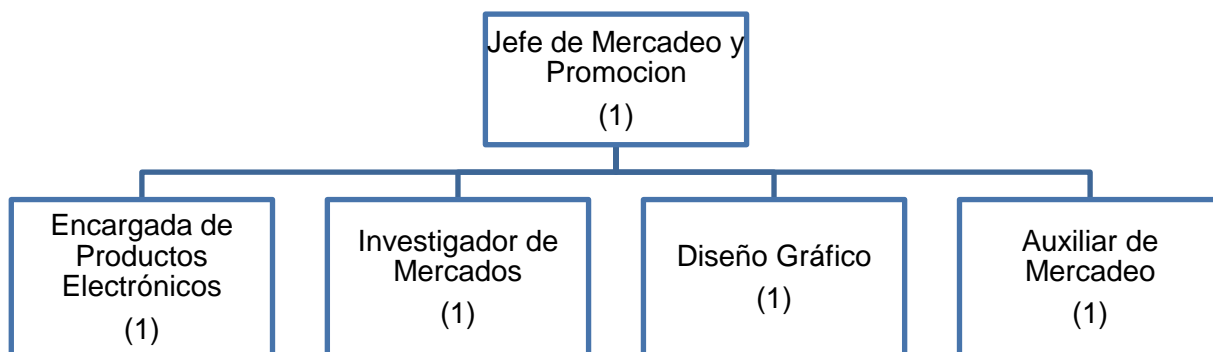
relevantes de personalidad: Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.

Comunicación interna: Personal Administrativo y de servicio

Comunicación Externa: Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.

GUADALUPANA 	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO: TH-ML-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 24/05/2021

MERCADEO Y PROMOCIÓN



I. JEFE DE MERCADEO

Identificación:

Título del puesto:	Jefe de Mercadeo
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Negocios
Departamento:	Mercadeo
Puesto Jefe Inmediato:	Gerente de Negocios
Puestos que supervisa:	Encargada de Productos electrónicos, Investigador de Mercados, Diseño gráfico, Auxiliar de Mercados.

Finalidad del puesto:

Planificación de campañas dentro del presupuesto, plan de medios, negociación con los medios, alianzas, monitoreo de medios, toma de decisiones, imagen de las agencias, base de datos digital de solicitud de préstamos en redes sociales, administrar reportería de mercadeo, base de datos, actividades.

Funciones y responsabilidades:

- Diseñar campañas institucionales para la Cooperativa
- Impulsar el fortalecimiento de la imagen corporativa del Sistema MICOPE.
- Planificaciones de plan de medios
- Ejecutar plan de medios

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01 APROBACIÓN: 24/05/2021

- Dirigir campañas
- Crear las propuestas de campaña para las agencias
- Administración del Departamento
- Negociación con Alianzas
- Negociación con Medios
- Implementar programas de calidad en la atención a los asociados
- Medir la satisfacción de los asociados respecto a la calidad en el servicio.
- Establecer y proponer alianzas estratégicas con organizaciones importantes dentro de la comunidad, para expandir los servicios que ofrece la Cooperativa.
- Control de ejecución y análisis del presupuesto anual de mercadeo.
- Canjes con proveedores
- Planes de contingencia para el departamento.
- Mejora continua con relación al departamento
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto: Jefe de Mercadeo

Ubicación: Oficinas Centrales

Nivel de educación: Título nivel medio de preferencia cierre de pensum

Jornada laboral: lunes a viernes

Horario: 8:00 a 17:30 hrs. (Disponibilidad en días de actividades).

Experiencia: 2 años en puestos similares

Conocimientos específicos: Manejo de Office, Software, Diseño, administración de CRM (Custom Relationship Management), administración de quejas o bases de datos, business intelligence, migración de datos, análisis de comportamientos de personalidad, mercados y productos.

Calificaciones: Perito en Mercadotecnia y Publicidad, Perito contador. Pensum cerrado en licenciatura de Administración de Empresas, Mercadotecnia, Publicidad, Negocios o carrera a fin.

Aspectos más

relevantes de personalidad: Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.

Comunicación interna: Personal Administrativo y de servicio

Comunicación Externa: Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

II. ENCARGADA DE PRODUCTOS ELECTRÓNICOS

Identificación:

Título del puesto:	Encargada de Productos Electrónicos
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Negocios
Departamento:	Mercadeo
Puesto Jefe Inmediato:	Jefe de Mercadeo
Puestos que supervisa:	Ninguno

Finalidad del puesto:

Administración y divulgación de marca a través de las redes sociales, promoviendo productos y servicios por todos los medios digitales.

Funciones y responsabilidades:

- Administración de redes sociales y medios digitales.
- Divulgación de información por medio de redes sociales, para informar de los servicios y productos de la Cooperativa y lograr captación.
- Promoción de actividades para los asociados de la Cooperativa.
- Elaboración de diseños publicados en redes sociales.
- Planificación y calendarización para postear en redes sociales según temporalidad.
- Divulgación de campañas en medios digitales.
- Supervisión de cambio de diseños para captar la atención de los asociados en redes sociales.
- Innovación en medios digitales.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Encargada de Productos Electrónicos
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título nivel medio con estudios universitarios de preferencia cierre de pensum
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	8:00 a 17:30 hrs. (Disponibilidad en días de actividades).

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Experiencia: 2 años en puestos similares

Conocimientos específicos: Manejo de Office, Excel Avanzado.

Calificaciones: Perito en Mercadotecnia y Publicidad, Perito contador. Estudios en licenciatura de Administración de Empresas, Mercadotecnia, Publicidad, Negocios o carrera a fin.

Aspectos más relevantes de personalidad: Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.

Comunicación interna: Personal Administrativo y de servicio

Comunicación Externa: Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.

III. INVESTIGADOR DE MERCADOS

Identificación:

Título del puesto: Investigador de Mercados

No. personas en el puesto: Uno (1)

Ubicación: Oficinas Centrales

Gerencia: Negocios

Departamento: Mercadeo

Puesto Jefe Inmediato: Jefe de Mercadeo

Puestos que supervisa: Ninguno

Finalidad del puesto:

Provee de estudios e investigaciones en función a: apertura de nuevos puntos de servicio, análisis de productos, segmentación, estudio de tasas y seguimiento constante a las encuestas de satisfacción

Funciones y responsabilidades:

- Analiza la base de datos de bankworks, patrones de consumo.
- Provee información de tarjetas de débito y crédito
- Investigaciones geográficas para apertura de nuevos puntos de servicio
- Estudio de análisis de competencia
- Investigaciones comparativas de productos
- Satisfacción al cliente

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
			APROBACIÓN:	24/05/2021

- Evaluar todo el mercado en los alrededores
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Investigador de Mercados
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Titulo nivel medio con estudios universitarios de preferencia cierre de pensum
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	8:00 a 17:30 hrs. (Disponibilidad en días de actividades).
Experiencia:	2 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado.
Calificaciones:	Perito en Mercadotecnia y Publicidad, Perito contador. Estudios en licenciatura de Administración de Empresas, Mercadotecnia, Publicidad, Negocios o carrera a fin.
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.


IV. DISEÑADOR GRÁFICO

Identificación:

Título del puesto:	Diseñador Grafico
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Negocios
Departamento:	Mercadeo
Puesto Jefe Inmediato:	Jefe de Mercadeo
Puestos que supervisa:	Ninguno

Finalidad del puesto:

Cumplir con la función de crear la imagen institucional y de campañas para productos y servicio de la Cooperativa.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
APROBACIÓN:	24/05/2021		

Funciones y responsabilidades:

- Diseño material de campaña;
- Adapta las especificaciones a los distintos medios de comunicación;
- Establece una línea gráfica sólida y constante para la marca;
- Propone mejoras para los procesos;
- Apoyo en la creación de campaña;
- Apoyo en todas las áreas del Departamento.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato


Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Diseñador Grafico
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Titulo nivel medio con estudios universitarios de preferencia cierre de pensum
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	8:00 a 17:30 hrs. (Disponibilidad en días de actividades).
Experiencia:	2 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado.
Calificaciones:	Título a nivel medio Bachiller en Diseño Gráfico. Estudios universitarios en Diseño Gráfico o Comunicación.
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.

V. AUXILIAR DE MERCADEO

Identificación:

Título del puesto:	Auxiliar de Mercadeo
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Negocios

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
			APROBACIÓN:	24/05/2021

Departamento: Mercadeo
Puesto Jefe Inmediato: Jefe de Mercadeo
Puestos que supervisa: Ninguno

Finalidad del puesto:


Apoyar en la gestión del equipo de mercadeo y al jefe de mercadeo, aportando ideas para la planificación de campañas, involucramiento en otras áreas requeridas, control de inventario, compras, coordinación de activaciones, facturaciones y pagos.

Funciones y responsabilidades:

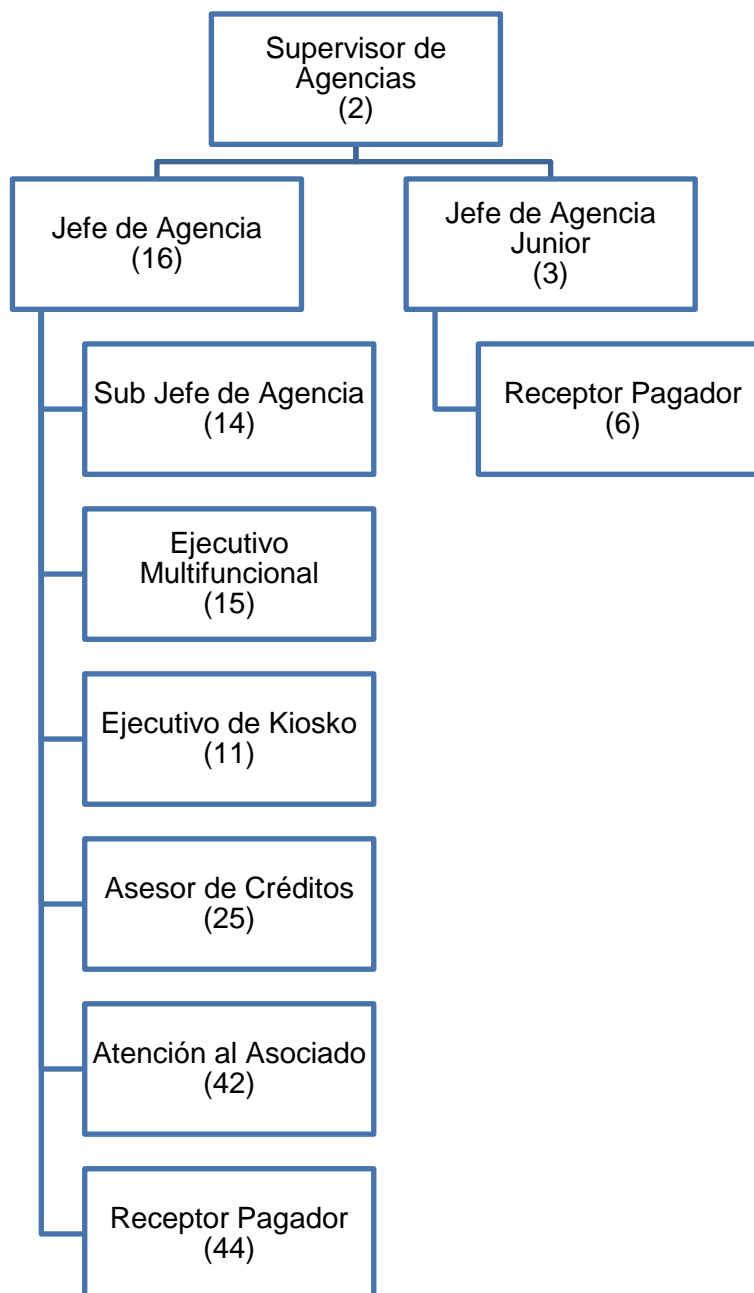
- Control de Inventario (físico y material de alianzas con proveedores y clientes, material publicitario, lonas, banners, estructuras, volantes, promocionales);
- Recepción de facturas y gestión de proceso de pago;
- Apoyo en la distribución de materiales a cargo de Jefe de Mercadeo;
- Monitoreo en Medios de Comunicación;
- Coordinación de Actividades con jefes de agencia.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto: Auxiliar de Mercadeo
Ubicación: Oficinas Centrales
Nivel de educación: Título nivel medio con estudios universitarios de preferencia cierre de pensum
Jornada laboral: lunes a viernes
Horario: 8:00 a 17:30 hrs. (Disponibilidad en días de actividades).
Experiencia: 2 años en puestos similares
Conocimientos específicos: Manejo de Office, Excel Avanzado.
Calificaciones: Título a nivel medio en diseño gráfico. Estudios universitarios de primer a tercer año en Mercadotecnia o Publicidad
Aspectos más relevantes de personalidad: Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna: Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa: Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.

GUADALUPANA  MICOPE	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
	APROBACIÓN:	24/05/2021		

AGENCIAS



	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

I. SUPERVISOR DE AGENCIAS

Identificación:

Título del puesto:	Supervisor de Agencias
No. personas en el puesto:	Dos (2)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Negocios
Departamento:	Negocios
Puesto Jefe Inmediato:	Gerente de Negocios
Puestos que supervisa:	Jefes de Agencia

Finalidad del puesto:

Dirección y supervisión de personal operativo de agencias/kioscos, para garantizar la promoción de productos y servicios de la cooperativa para contribuir al alcance de metas mensualmente.

Funciones y responsabilidades:

- Gestionar el ambiente laboral en el punto de servicio.
- Evaluar el logro de metas de ahorro por punto de servicios.
- Coordinar la creación de estrategias con cada jefe de agencia.
- Revisar expedientes de cuentas nuevas y su envío al archivo de forma oportuna (captura de datos).
- Evaluar los planes de trabajo de los Jefes de Agencia para controlar la aplicación de estrategias.
- Dar apoyo en las autorizaciones de créditos en las agencias en ausencia de jefes.
- Revisar expedientes de créditos y su envío al archivo de forma oportuna (contratos, libro de acta, garantías).
- Evaluar y coordinar el seguimiento del plan de cobranza por punto de servicio.
- Coordinar con los jefes de agencia la aplicación de las boletas de medición.
- Supervisar que el personal de atención al público aplique el protocolo y los estándares de servicio.
- Asesorar y capacitar al personal que atiende al público.
- Seguimiento a las recomendaciones de auditorías, solicitudes de las diferentes áreas en lo relacionado a la documentación y seguimiento de procesos.
- Evaluar los resultados alcanzados en cada punto de servicio asignado.
- Controlar y dar seguimiento al mantenimiento preventivo de las instalaciones según presupuesto.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
APROBACIÓN:			

- Mantener al 100% las habilidades y capacidades de servicio en el área de caja, Resguardo de valores y mecanismos de control.
- Medir tiempos de servicio e implementar mejoras continuas.
- Controlar que se cumplan las políticas conozca a su cliente y el manual de cumplimiento.
- Coordinar con Oficial de cumplimiento todo tipo de capacitación relacionado al área.
- Controlar el envío oportuno de reportes relacionados al área de cumplimiento.
- Coordinar con el área de auditoría interna y sistemas la evaluación y aplicación de políticas de seguridad informática.
- Coordinar con los jefes de agencia la aplicación de normas del código de ética.
- Coordinar con el área de Recursos Humanos las capacitaciones relacionadas a dichas normas.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Supervisor de Agencia
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Titulo nivel medio con estudios universitarios de preferencia cierre de pensum
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	lunes a viernes de 7:45 a 17:00 y sábados de 7:45 a 12:00 (Disponibilidad de tiempo)
Experiencia:	2 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado y banca SAT.
Calificaciones:	Título a nivel medio en diseño, Deseable dos años de estudios de universidad en carreras de ciencias económicas.
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
			APROBACIÓN:	24/05/2021

II. JEFE DE AGENCIAS

Identificación:

Título del puesto:	Jefe de Agencias
No. personas en el puesto:	Diecinueve (19)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Negocios
Departamento:	Negocios
Puesto Jefe Inmediato:	Supervisor de Agencia
Puestos que supervisa:	Sub Jefe de Agencia, receptor pagador, multifuncional, Atención al Asociado, Asesor de créditos, ejecutivos de Kiosco.

Finalidad del puesto:

Supervisión, control, dirección y apoyo a personal operativo de agencias/kioscos, garantizando la solución de las necesidades financieras de los asociados, a través de la promoción de productos y servicios de la cooperativa para contribuir al alcance de metas.

Funciones y responsabilidades:

- Gestionar el ambiente laboral en el punto de servicio.
- Garantizar el cumplimiento de políticas y reglamentos internos que regulan el comportamiento del personal a cargo.
- Apoyo en gestiones al punto de servicio para el alcance de metas.
- Suplir al personal eventualmente.
- Delegación de funciones a personal operativo de puntos de servicio.
- Supervisión de funciones del personal operativo de puntos de servicio.
- Encargado de reuniones para rendición de cuentas con el equipo del punto de servicio.
- Elaboración de cuadre diario de tesorería.
- Revisión de reportes de caja.
- Revisión de transacciones realizadas en el área de atención al asociado.
- Manejo de inventario de tarjetas de crédito y débito.
- Resguardo de cheques.
- Resguardo de libretas de ahorro.
- Resguardo de certificados de plazo fijo.
- Elaboración y seguimiento de reporte de mora.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
			APROBACIÓN:	24/05/2021

- Arqueos de cajas de receptores pagadores.
- Depósito de remesa del excedente diario.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Jefe de Agencia
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Titulo nivel medio con estudios universitarios de preferencia cierre de pensum
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	Horario de Lunes a Domingo de 7:45 a 21:00 con un día de descanso (Disponibilidad en días de cierre).
Experiencia:	2 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado y banca SAT.
Calificaciones:	Título a nivel medio en diseño, Deseable dos años de estudios de universidad en carreras de ciencias económicas.
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.

III. JEFE DE AGENCIAS JUNIOR

Identificación:

Título del puesto:	Jefe de Agencias Junior
No. personas en el puesto:	Tres (3)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Negocios
Departamento:	Negocios
Puesto Jefe Inmediato:	Supervisor de Agencia
Puestos que supervisa:	Receptor Pagador

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
APROBACIÓN:			

Finalidad del puesto:


Supervisión, control, dirección y apoyo a personal operativo de agencias/kioscos, garantizando la solución de las necesidades financieras de los asociados, a través de la promoción de productos y servicios de la cooperativa para contribuir al alcance de metas.

Funciones y responsabilidades:

- Gestionar el ambiente laboral en el punto de servicio.
- Garantizar el cumplimiento de políticas y reglamentos internos que regulan el comportamiento del personal a cargo.
- Apoyo en gestiones al punto de servicio para el alcance de metas.
- Suplir al personal eventualmente.
- Delegación de funciones a personal operativo de puntos de servicio.
- Supervisión de funciones del personal operativo de puntos de servicio.
- Encargado de reuniones para rendición de cuentas con el equipo del punto de servicio.
- Elaboración de cuadre diario de tesorería.
- Revisión de reportes de caja.
- Revisión de transacciones realizadas en el área de atención al asociado.
- Manejo de inventario de tarjetas de crédito y débito.
- Resguardo de cheques.
- Resguardo de libretas de ahorro.
- Resguardo de certificados de plazo fijo.
- Elaboración y seguimiento de reporte de mora.
- Arqueos de cajas de receptores pagadores.
- Depósito de remesa del excedente diario.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Jefe de Agencia Junior
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Titulo nivel medio con estudios universitarios de preferencia cierre de pensum
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	Horario de Lunes a Domingo de 7:45 a 21:00 con un día de descanso (Disponibilidad en días de cierre).
Experiencia:	2 años en puestos similares

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Conocimientos específicos: Manejo de Office, Excel Avanzado y banca SAT.

Calificaciones: Título a nivel medio en diseño, Deseable dos años de estudios de universidad en carreras de ciencias económicas.

Aspectos más

relevantes de personalidad: Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.

Comunicación interna: Personal Administrativo y de servicio

Comunicación Externa: Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.

IV. SUB JEFE DE AGENCIAS

Identificación:

Título del puesto: Sub Jefe de Agencias

No. personas en el puesto: Catorce (14)

Ubicación: Oficinas Centrales

Gerencia: Negocios

Departamento: Negocios

Puesto Jefe Inmediato: Jefe de Agencia


Puestos que supervisa: Personal de Agencia/Kiosco

Finalidad del puesto:

Supervisión y apoyo a personal operativo de agencias/kioscos en de las gestiones realizadas dentro del punto de servicio.

Funciones y responsabilidades:


- Apoyo al jefe de agencia en gestiones correspondientes al punto de servicio;
- Apoyo en gestiones al punto de servicio para el alcance de metas;
- Suplir al personal eventualmente;
- Delegación de funciones a personal operativo de puntos de servicio;
- Supervisión de funciones del personal operativo de puntos de servicio;
- Encargado de reuniones para rendición de cuentas con el equipo del punto de servicio;
- Elaboración de cuadre diario de tesorería;
- Revisión de reportes de caja;

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01 APROBACIÓN: 24/05/2021

- Revisión de transacciones realizadas en el área de atención al asociado;
- Manejo de inventario de tarjetas de crédito y débito;
- Resguardo de cheques;
- Resguardo de libretas de ahorro;
- Resguardo de certificados de plazo fijo;
- Elaboración y seguimiento de reporte de mora;
- Arqueos de cajas de receptores pagadores;
- Depósito de remesa del excedente diario;
- Requisición de insumos para el punto de servicio;
- Control y manejo de caja de chica correspondiente al punto de servicio.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Sub Jefe de Agencia
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título nivel medio con estudios universitarios de preferencia cierre de pensum
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	Horario de Lunes a Domingo de 7:45 a 21:00 con un día de descanso (Disponibilidad en días de cierre).
Experiencia:	2 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado y banca SAT.
Calificaciones:	Título a nivel medio en diseño, Deseable dos años de estudios de universidad en carreras de ciencias económicas.
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

V. EJECUTIVO MULTIFUNCIONAL

Identificación:

Título del puesto:	Ejecutivo Multifuncional
No. personas en el puesto:	Quince (15)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Negocios
Departamento:	Negocios
Puesto Jefe Inmediato:	Jefe de Agencia
Puestos que supervisa:	Personal de Agencia/Kiosco

Finalidad del puesto:

Desarrollar todos los procesos operativos, que se realizan en una agencia, para cubrir emergencias eventuales de cualquier punto de servicio que tenga en su región, brindado un servicio de calidad a los asociados.

Funciones y responsabilidades:

- Conocimientos generales de procesos operativos que se realizan en agencia y kiosco;
- Control de tesorería, cierre de caja y procesos transparentes de inventarios;
- Brindar un excelente servicio al asociado SAC;
- Ejecutar con eficacia y eficiencia al realizar las operaciones correctamente de un receptor/pagador -RP-;
- Asesoramiento sobre procesos de créditos, formularios, solicitudes, aprobaciones;
- Seguimiento de solicitudes presentadas durante su gestión;
- Apoyo a jefatura, realizando todos los procesos operativos de forma correcta;
- Cubrir eventualidades en la región según sea solicitado;
- Cubrir periodos de lactancia, vacaciones, suspensiones y otras eventualidades que surjan en la región asignada.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Ejecutivo Multifuncional
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título nivel medio con estudios universitarios de preferencia cierre de pensum
Jornada laboral:	lunes a viernes

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Horario:	Horario de Lunes a Domingo de 7:45 a 21:00 con un día de descanso (Disponibilidad en días de cierre).
Experiencia:	2 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado y banca SAT.
Calificaciones:	Título a nivel medio en diseño, Deseable dos años de estudios de universidad en carreras de ciencias económicas.
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.

VI. EJECUTIVO KIOSCO

Identificación:

Título del puesto:	Ejecutivo Kiosco
No. personas en el puesto:	Once (11)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Negocios
Departamento:	Negocios
Puesto Jefe Inmediato:	Jefe de Agencia
Puestos que supervisa:	Ninguno

Finalidad del puesto:

Ejecución de operaciones y transacciones con la finalidad de captación y colocación de los diferentes servicios y productos que la Cooperativa ofrece a sus asociados y futuros asociados

Funciones y responsabilidades:

- Asesoramiento sobre los productos y servicios que la Cooperativa ofrece;
- Lograr captación y colocación para cumplimiento de metas establecidas;
- Apertura de diferentes tipos de cuentas, evaluando las necesidades que los asociados tengan;
- Actualización de datos correctamente, alimentando y actualizando constantemente la base de datos;

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

- Seguimiento a solicitudes de créditos;
- Operaciones de caja como depósitos y retiros de ahorro, brindando atención personalizada;
- Control y registro de pago de préstamos;
- Control de los pagos de remesas que los asociados realicen en el punto de servicio;
- Cambio y actualización de libretas, asegurando el adecuado uso y buen estado de las mismas;
- Resguardo de toda la documentación;
- Rendición de cuentas a jefe inmediato sobre avances de manera mensual;
- Resolución de conflictos;
- Cumplimiento de metas establecidas como punto de servicio.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Ejecutivo Kiosco
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio. Estudios universitarios (de preferencia)
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	Horario de Lunes a Domingo de 7:45 a 21:00 con un día de descanso (Disponibilidad en días de cierre).
Experiencia:	2 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado.
Calificaciones:	Título a nivel medio en diseño, Deseable dos años de estudios de universidad en carreras de ciencias económicas.
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
			APROBACIÓN:	24/05/2021

VII. ASESOR DE CRÉDITOS

Identificación:

Título del puesto:	Asesor de Créditos
No. personas en el puesto:	Veinticinco (25)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Negocios
Departamento:	Negocios
Puesto Jefe Inmediato:	Jefe de Agencia
Puestos que supervisa:	Personal de Agencia/Kiosco

Finalidad del puesto:

Asesorar en los requisitos a cumplir en la solicitud de préstamo, gestionando el contenido de los expedientes, la autorización, así como su desembolso. Atendiendo y resolviendo las consultas y/o dudas de saldos, pagos y otros que puedan surgir, contribuyendo de esta manera a alcanzar las metas de la Cooperativa.

Funciones y responsabilidades:

- Realizar entrevista al asociado o persona que visite nuestros puntos de servicio para conocer sus necesidades y proporcionar de manera detallada la información requerida del servicio solicitado;
- Registro de la actividad realizada en bitácora de actividades del departamento de créditos;
- Identificar usuarios potenciales para promover la colocación de créditos a través de llamadas telefónicas, visitas personalizadas, referidos, etc.;
- Identificar las necesidades de financiamiento de los usuarios potenciales, en función del endeudamiento de los mismos;
- Apertura de Cuentas, Captura de Datos, Actualización de Datos;
- Ingreso al sistema de otros Servicios de la Cooperativa;
- Realizar la entrevista pre-crédito y verificar datos del asociado;
- Actualizar datos en el sistema Bank Works, impresión y revisión del formulario correspondiente;
- Dictaminar y autorizar créditos de acuerdo al nivel delegado (créditos automáticos);
- Elaborar orden de pago y habilitar en el sistema operativo los créditos autorizados;
- Llevar control de solicitud de expedientes de créditos del archivo para análisis o cobranza;
- Velar por la calidad de la información en la solicitud de crédito y papelería presentada;

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
			APROBACIÓN:	24/05/2021

- Sugerir los fondos bajo los cuales se desembolsa el crédito y estos cumplan con los requisitos específicos de cada fondo;
- Conocer, identificar y actualizar los sectores, zonas, y áreas rojas de la ciudad con el objetivo de tener claro que sectores no son sujetos de crédito;
- Seguimiento y supervisión al crédito aprobado en el Comité aprobado en el Comité de Créditos y Sub Comité de Créditos;
- Cumplir con los tiempos establecidos en el trámite de Crédito;
- Elaboración y entrega de finiquitos;
- Llevar estadística de créditos denegados y/o rescindidos;
- Elaboración de estadísticas de colocación créditos;
- Control y corrección de errores en el sistema;
- Control de créditos concedidos del día (fondos frescos y ampliaciones);
- Documentar las estadísticas de crecimiento en la promoción de créditos realizadas;
- Conocer y aplicar las políticas, leyes y normas internas y externas de la cooperativa;
- Identificar operaciones inusuales y reportarlas a donde corresponda;
- Conocer las responsabilidades del puesto ante la Ley contra el Lavado de Dinero u otros Activos y Ley para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo;
- Dar seguimiento en agencias a la información que se dará a conocer en capacitaciones de crédito;
- Explicar de manera detallada y comprensible al asociado, sobre la forma de pago, cuotas pactadas, tasa de interés y porcentaje de recargos en caso de mora (concientizando al asociado sobre la importancia del pago puntual);
- Realizar cobranza preventiva y administrativa mediante la realización de llamadas telefónicas a los asociados morosos, según requerimiento del Jefe de Agencia;
- Identificar las causas de los créditos que ingresaron en mora, para ir retroalimentando el perfil de un posible asociado moroso;
- Seguimiento al registro de pagos a préstamos mediante transferencias a solicitud del asociado, asesor o mediante depósitos bancarios;
- Revisar detalle de descuentos y realizar comparativo con registros en el sistema;
- Revisión del contenido del expediente de créditos;
- Archivo de expedientes completos, captura de Datos, actualización de datos;
- Archivar la escritura del contrato de mutuo a las garantías de acuerdo al número de crédito otorgado;
- Recopilar y enviar los documentos necesarios para el trámite de póliza de seguro.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Asesor de Créditos
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio. Estudios universitarios (de preferencia)
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	Horario de Lunes a Domingo de 7:45 a 21:00 con un día de descanso (Disponibilidad en días de cierre).
Experiencia:	Un año de experiencia en procesos similares en empresas financieras
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado.
Calificaciones:	Título a nivel medio en diseño, Deseable dos años de estudios de universidad en carreras de ciencias económicas.
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Oficinas Administrativas y Puntos de Servicio.


VIII. ATENCIÓN AL ASOCIADO

Identificación:

Título del puesto:	Atención al Asociado
No. personas en el puesto:	Cuarenta y dos (42)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Negocios
Departamento:	Negocios
Puesto Jefe Inmediato:	Jefe de Agencia
Puestos que supervisa:	Personal de Agencia/Kiosco

Finalidad del puesto:

Brindar asesoramiento, información y apoyo sobre productos que ofrece la cooperativa a asociados o posibles asociados a través de un servicio de excelencia que garantice la satisfacción de los asociados para contribuir al alcance de metas.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Funciones y responsabilidades:

- Brindar información sobre requisitos y beneficios de los diferentes productos y servicios que ofrece la institución;
- Informar sobre los beneficios, requisitos y tasas de interés de los planes de ahorro;
- Alimentar la base de datos y solicitar la documentación correspondiente para completar las solicitudes de tarjetas de crédito y/o débito;
- Ingresar los datos en el sistema informático y solicitar la documentación necesaria para completar las solicitudes de ingreso o crédito y los formularios IVE correspondientes;
- Entregar y/o reponer libretas de aportaciones y ahorro al asociado para que realice su depósito;
- Dar información del servicio de cobro de remesas familiares y pagos a terceros;
- Elabora certificación de saldos a solicitud del asociado con visto bueno del Jefe de Agencia;
- Entrega de tarjetas de crédito, activación y entrega de tarjeta de débito;
- Registro de cuentas, certificados, libretas, tarjetas de débito y crédito en el documento respectivo;
- Dar información y brindan el servicio de e-Bank;
- Elaborar y trasladar los certificados a plazo fijo para su respectivo archivo;
- Verificar y/o actualizar los datos en el sistema tecnológico del asociado (foto, firma y huella) y llenar IVE-CO-01 y demás documentos necesarios;
- Revisar que la documentación este completa, sea válida y proceder a ingresarla al sistema informático;
- Entregar bajo conocimiento el formulario IVE al área de cumplimiento.
- Informar los planes y tipos de seguros, sus coberturas, beneficios, requisitos, etc.;
- Ingresar en el sistema de seguros Columna los datos demográficos del asegurado y emitir los certificados correspondientes, registrando el pago de la prima;
- Informar a los beneficiarios los requisitos para presentar un reclamo de seguro;
- Integrar el expediente y entregar al ejecutivo de seguros, así como darle seguimiento al reclamo, cuando no exista personal de Columna asignado a la agencia;
- Realizar proceso completo de los seguros que la Cooperativa ofrece.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Atención al Asociado
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio. Estudios universitarios (de preferencia)
Jornada laboral:	lunes a viernes

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Horario:	Horario de Lunes a Domingo de 7:45 a 21:00 con un día de descanso (Disponibilidad en días de cierre).
Experiencia:	Un año de experiencia en procesos similares en empresas financieras
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado.
Calificaciones:	Título a nivel medio en diseño. Deseable dos años de estudios de universidad en carreras de ciencias económicas.
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Asociados, Tesorería, Contabilidad, Informática, Mantenimiento, Capacitación y Desarrollo, Talento Humano y Proveedores.

IX. RECEPTOR PAGADOR

Identificación:


Título del puesto:	Receptor Pagador
No. personas en el puesto:	Cincuenta (50)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Negocios
Departamento:	Negocios
Puesto Jefe Inmediato:	Jefe de Agencia
Puestos que supervisa:	Personal de Agencia/Kiosco

Finalidad del puesto:

Realizar diversas operaciones de caja para el servicio de los asociados, dejando registro de las mismas, para brindar un servicio eficiente y oportuno.

Funciones y responsabilidades:

- Recibir y custodiar los fondos a su cargo.
- Entregar excesos de efectivo si los hubiere, para trabajar con el fondo mínimo según indica la política.
- Cuadrar las operaciones de caja y entregar los fondos al final del día dejando constancia por escrito (inventario de valores, recibos de caja, cheques emitidos en la agencia y desembolsos de préstamos automáticos).

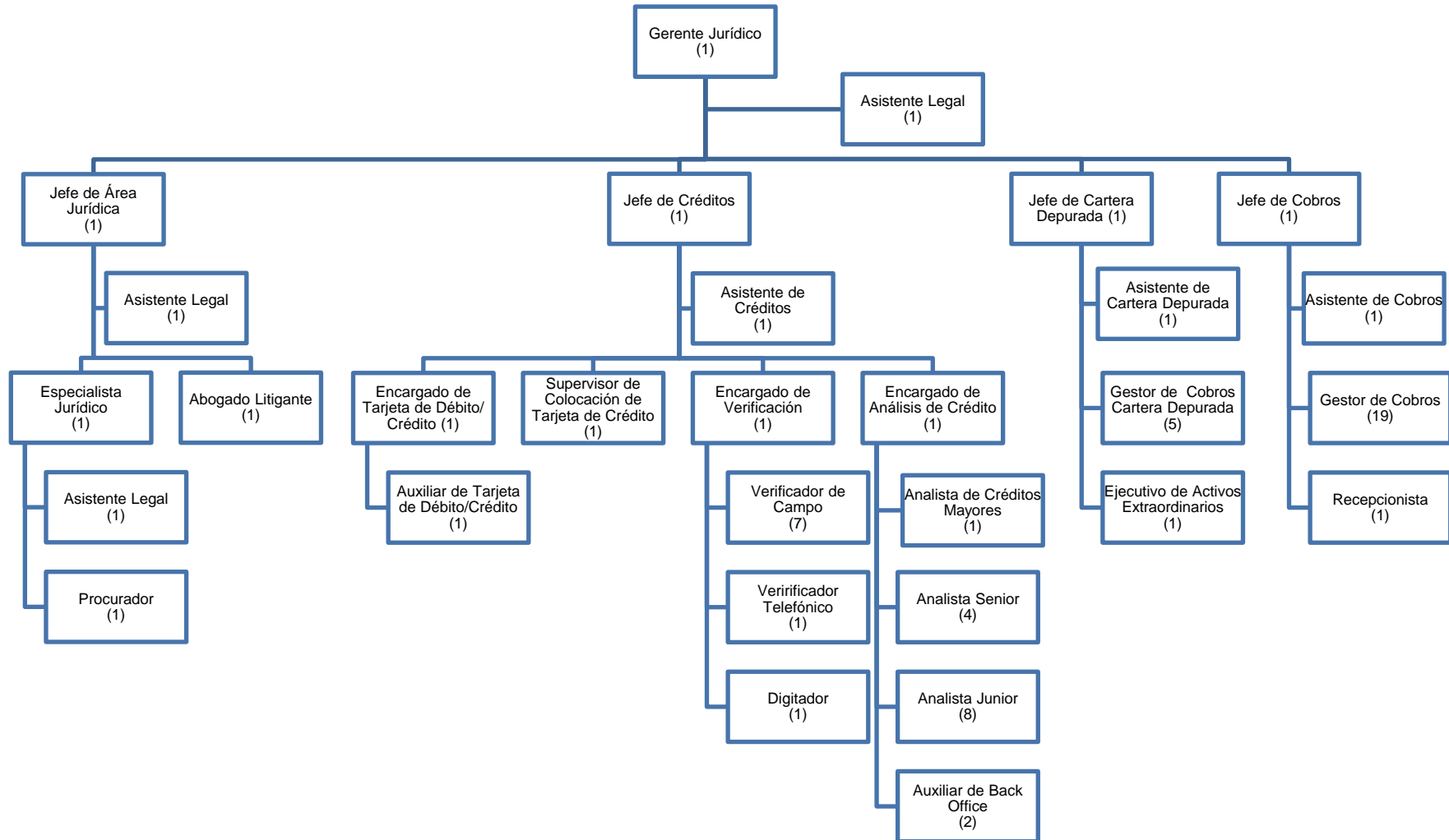
	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01 APROBACIÓN: 24/05/2021

- Reportar cualquier faltante o sobrante que surja en la caja a su cargo, de conformidad con lo establecido en el procedimiento de faltantes y sobrantes de caja.
- Elaborar formularios de la IVE cuando aplique, formularios intersistemas, a terceros, formulario de transferencias.
- Informar al Jefe de Agencia cuando se realicen transacciones inusuales de asociados.
- Informar al asociado de los servicios, productos y promociones que ofrece la Cooperativa (préstamos, ahorros, pagos de remesas, pago de servicio de luz, pago de teléfono, recargas electrónicas, uso de la tarjeta de crédito y débito, Intersistemas).
- Referir a donde corresponda a los asociados interesados en algún producto o servicio de la Cooperativa.
- Realizar Reporte de intersistema y transacciones realizadas.
- Elaborar reporte de Pago a terceros (teléfono, luz, etc.)
- Realizar las transacciones de pagos de préstamos, tarjetas de crédito, pago de remesas, pago de servicio de luz y teléfono, compra de tiempo de aire, etc.
- Realizar las transacciones de desembolso de préstamos.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Receptor Pagador
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio. Un año de experiencia en procesos similares en empresas financieras.
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	Horario de Lunes a Domingo de 7:45 a 21:00 con un día de descanso (Disponibilidad en días de cierre).
Experiencia:	Un año de experiencia en procesos similares en empresas financieras
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado.
Calificaciones:	Título a nivel medio, Deseable dos años de estudios de universidad en carreras de ciencias económicas.
Aspectos más	
relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Asociados, Tesorería, Contabilidad, Informática, Mantenimiento, Capacitación y Desarrollo, Talento Humano y Proveedores.

GERENCIA JURÍDICA



	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
			APROBACIÓN:	24/05/2021

I. **GERENTE JURÍDICO**

Identificación:

Título del puesto:	Gerente Jurídico
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	General
Departamento:	Jurídico
Puesto Jefe Inmediato:	Gerente General
Puestos que supervisa:	Jefe de Área Jurídica, Jefe de Créditos, jefe de cartera depurada, Jefe de Cobros

Finalidad del puesto:

Brindar asesoría legal a la Cooperativa en el marco de sus competencias, promoviendo procesos administrativos legales con un servicio profesional y de alta calidad para la mejora en implementaciones legales que sean requeridas para el óptimo funcionamiento.

Funciones y responsabilidades:

- Asesoramiento legal para toma de decisiones importantes que giren en torno a la Cooperativa;
- Resolución de conflictos legales que afecten el buen nombre de la Cooperativa;
- Solución de problemas legales con asociados;
- Revisión de casos jurídicos especiales de asociados para brindar un mejor servicio;
- Supervisión de expedientes con firmas correspondientes para enviarlos a escrituración;
- Procesos administrativos legales dentro de la Cooperativa;
- Supervisión de contratos firmados entre la Cooperativa y asociados;
- Monitoreo legal de manera interna y externa de la Cooperativa;
- Agilización de procesos legales;
- Aprobación de contratos con terceros;
- Verificación de procesos de pagos totales, solvencias crediticias, pago de procuradores de notarios;
- Seguimiento a notificaciones notariales en los procesos judiciales de la Cooperativa;
- Firma de documentos legales;
- Revisión de escrituras de Mutuos hipotecarios;
- Supervisar elaboración de reporte de finalización de créditos.

<div><div>GUADALUPANA</div><div></div></div>	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO				
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01	APROBACIÓN:

- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Gerente Jurídico
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Universitario
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	Horario de lunes a jueves de 8:00 a 17:30 hrs. y viernes de 8:00 a 16:30 hrs. (Disponibilidad en días de actividades)
Experiencia:	Un año de experiencia en procesos similares en empresas financieras
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado.
Calificaciones:	Licenciatura en Derecho y/o Ciencias jurídicas
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Asociados, Tesorería, Contabilidad, Informática, Mantenimiento, Capacitación y Desarrollo, Talento Humano y Proveedores.

II. ASISTENTE LEGAL

Identificación:

Título del puesto:	Asistente Legal
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Jurídico
Departamento:	Jurídico
Puesto Jefe Inmediato:	Gerente Jurídico
Puestos que supervisa:	Ninguno

Finalidad del puesto:

Intermediación entre el área de créditos y Notarios para la elaboración de Contratos de los créditos hipotecarios y cartas totales de pago. Asistir al Asesor Legal en asuntos administrativos y legales que son del giro de la Cooperativa.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
			APROBACIÓN:	24/05/2021


Funciones y responsabilidades:

- Recibir expedientes de créditos hipotecarios y enviarlos a escrituración con notarios externos;
- Recibir expedientes para cartas totales de pago enviadas por agencias;
- Revisar expedientes para carta total de pago y entregarlos a contabilidad para firma de carta de solvencia crediticia;
- Entregar expedientes de créditos y cartas totales de pago a los procuradores de notarios;
- Recibir escrituras elaboradas por notarios de mutuos hipotecarios y cartas totales de pago;
- Enviar escrituras de Mutuos hipotecarios a las agencias a través del servicio de mensajería interna para firma de los asociados;
- Recibir toda la documentación enviada a Asesoría Legal por medio de mensajería;
- Elaborar y actualizar el reporte de formalización de créditos hipotecarios y cartas totales de pago diariamente y enviarlo por correo a todos los jefes de agencias y supervisores;
- Reporte diario de la formalización de créditos por monto;
- Atender llamadas telefónicas.;
- Coordinar, revisión y pago de facturas enviadas por abogados;
- Elaboración de Memoriales para entrega de documentación y para firma de documentos que son entregados a Gerencia General;
- Recibir contratos de tarjetas de crédito y revisarlos para que sean trasladados a firma del Representante;
- Devolver contratos con Memorando al área de tarjetas de crédito para legalización;
- Devolver a las agencias expedientes de créditos que ya fueron escriturados y enviados al registro;
- Recibir testimonios de mutuos hipotecarios y cartas totales de pago, revisar la inscripción registral y enviar testimonios a las agencias para que se efectúen desembolsos;
- Brindar información y seguimientos a los trámites de liberación condicionada de gravamen hipotecario y resguardar órdenes condicionadas de pago;
- Llevar agenda del Asesor Legal;
- Coordinar reuniones del Asesor Legal con personal de la cooperativa y personas externas;
- Revisar e imprimir contratos privados de diferente índole;
- Archivo de documentos;
- Solicitar proveeduría;
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

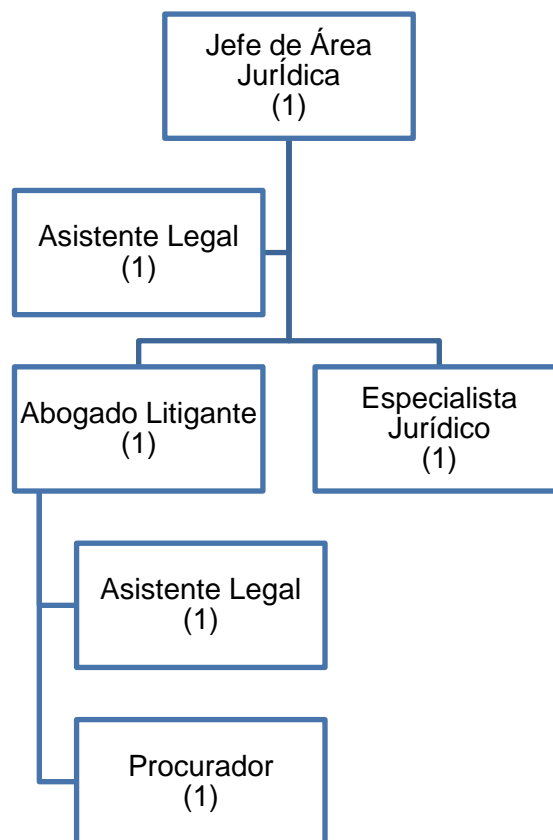
	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
APROBACIÓN:			

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Asistente Legal
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio. Con estudios Universitarios
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	Horario de Lunes a Domingo de 7:45 a 21:00 con un día de descanso (Disponibilidad en días de cierre).
Experiencia:	Un año de experiencia en procesos similares en empresas financieras
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado.
Calificaciones:	Título a nivel medio en Bachiller en Ciencias y Letras, Magisterio o carrera a fin. Estudios universitarios en carreras de Ciencias Jurídicas y Sociales y/o Abogado y Notario
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Asociados, Tesorería, Contabilidad, Informática, Mantenimiento, Capacitación y Desarrollo, Talento Humano y Proveedores.

GUADALUPANA  MICOPE	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO: TH-ML-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 24/05/2021

ÁREA JURÍDICA




I. JEFE DE ÁREA JURÍDICA

Identificación:

Título del puesto:	Jefe de Área Jurídica
No. personas en el puesto:	Una (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Jurídica
Departamento:	Jurídico
Puesto Jefe Inmediato:	Gerente Jurídico
Puestos que supervisa:	Asistente Legal, Especialista Jurídico, Abogado Litigante,

Finalidad del puesto:

Velas por el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades jurídicas que tenga la Cooperativa.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Funciones y responsabilidades:


- Dirigir y organizar la jefatura jurídica.
- Programar, dirigir y planificar las actividades a realizar en la jefatura jurídica.
- Establecer la estrategia jurídica de presentación de juicios EVA para proveer herramientas jurídicas al departamento de cobros.
- Establecer las políticas de control, orden y supervisión de la jefatura a su cargo.
- Designar el asesor principal de los casos judiciales que le sean encargados a la jefatura.
- Revisar y redactar los formatos judiciales y contractuales a utilizar en la jefatura.
- Trabajar en conjunto con las demás jefaturas de la Cooperativa.
- Ejercer como abogado asesor de la cooperativa en los juicios que le son encomendados
- Revisión de contratos celebrados entre la Cooperativa y los asociados, elaborados por las Agencias, concediéndoles, fiduciarios, de tarjeta de crédito, para firma de Gerencia General.
- Revisión de contratos celebrados entre la Cooperativa y los asociados, elaborados por notarios externos, concediéndoles créditos hipotecarios, cartas totales de pago y demás, para firma de Gerencia General.
- Revisión de contratos redactados por terceros, celebrados entre la Cooperativa y sus proveedores por la prestación de servicios, productos, bienes y/o rentas, para firma de Gerencia General
- Autenticar los contratos celebrados entre la Cooperativa y los proveedores.
- Revisar casos judiciales puntuales a cargo del equipo de abogados externos.
- Resolver consultas generales legales de los diferentes departamentos de la Cooperativa.
- Presentar los informes que le sean requeridos.
- Asistir a las reuniones que sean convocados por la Gerencia general o el Asesor Legal.

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Jefe área Jurídica
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	08:00am a 17:30pm (Disponibilidad en días de actividades)
Experiencia:	Mínimo 2 años en puestos similares
Conocimientos específicos:	Asesoría legal en el área Civil, Mercantil y laboral a entidades de derecho privado.
Calificaciones:	Título a nivel medio en Bachiller en Ciencias y Letras, Magisterio o Perito Contador, Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y los títulos de Abogado y Notario.

Aspectos más

relevantes de personalidad: Capacidad de trabajar bajo presión, orientado a objetivos, habilidad de redacción, persona altamente analítica, facilidad de negociación,

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
APROBACIÓN:			

excelentes relaciones interpersonales, extrovertido, dinámico, ético, discreto, dinámico, responsable, organizado y disciplinado.

Comunicación interna: Oficinas administrativas y puntos de servicio

Comunicación Externa: Abogados externos

Perfil del puesto:

Título del Puesto: Jefe de Área Jurídica

Ubicación: Oficinas Centrales

Nivel de educación: Título a nivel medio. Con estudios Universitarios

Jornada laboral: lunes a viernes

Horario: Horario de Lunes a Domingo de 7:45 a 21:00 con un día de descanso (Disponibilidad en días de cierre).

Experiencia: Un año de experiencia en procesos similares en empresas financieras

Conocimientos específicos: Manejo de Office, Excel Avanzado.

Calificaciones: Título a nivel medio en Bachiller en Ciencias y Letras, Magisterio o carrera a fin. Estudios universitarios en carreras de Ciencias Jurídicas y Sociales y/o Abogado y Notario

Aspectos más

relevantes de personalidad: Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.

Comunicación interna: Personal Administrativo y de servicio

Comunicación Externa: Abogados y Procuradores.

II. ASISTENTE LEGAL

Identificación:

Título del puesto: Asistente Legal

No. personas en el puesto: Uno (1)

Ubicación: Oficinas Centrales

Gerencia: Jurídico

Departamento: Jurídico

Puesto Jefe Inmediato: Jefe de Área Jurídica

Puestos que supervisa: Ninguno

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Finalidad del puesto:

Intermediación entre el área de créditos y Notarios para la elaboración de Contratos de los créditos hipotecarios y cartas totales de pago. Asistir al Asesor Legal en asuntos administrativos y legales que son del giro de la Cooperativa.

Funciones y responsabilidades:

- Recibir expedientes de créditos hipotecarios y enviarlos a escrituración con notarios externos;
- Recibir expedientes para cartas totales de pago enviadas por agencias;
- Revisar expedientes para carta total de pago y entregarlos a contabilidad para firma de carta de solvencia crediticia;
- Entregar expedientes de créditos y cartas totales de pago a los procuradores de notarios;
- Recibir escrituras elaboradas por notarios de mutuos hipotecarios y cartas totales de pago;
- Enviar escrituras de Mutuos hipotecarios a las agencias a través del servicio de mensajería interna para firma de los asociados;
- Recibir toda la documentación enviada a Asesoría Legal por medio de mensajería;
- Elaborar y actualizar el reporte de formalización de créditos hipotecarios y cartas totales de pago diariamente y enviarlo por correo a todos los jefes de agencias y supervisores;
- Reporte diario de la formalización de créditos por monto;
- Atender llamadas telefónicas.;
- Coordinar, revisión y pago de facturas enviadas por abogados;
- Elaboración de Memoriales para entrega de documentación y para firma de documentos que son entregados a Gerencia General;
- Recibir contratos de tarjetas de crédito y revisarlos para que sean trasladados a firma del Representante;
- Devolver contratos con Memorando al área de tarjetas de crédito para legalización;
- Devolver a las agencias expedientes de créditos que ya fueron escriturados y enviados al registro;
- Recibir testimonios de mutuos hipotecarios y cartas totales de pago, revisar la inscripción registral y enviar testimonios a las agencias para que se efectúen desembolsos;
- Brindar información y seguimientos a los trámites de liberación condicionada de gravamen hipotecario y resguardar órdenes condicionadas de pago;
- Llevar agenda del Asesor Legal;
- Coordinar reuniones del Asesor Legal con personal de la cooperativa y personas externas;
- Revisar e imprimir contratos privados de diferente índole;

<div><div>GUADALUPANA</div><div></div></div>	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO				
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01	APROBACIÓN:

- Archivo de documentos;
- Solicitar proveeduría;
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Asistente Legal
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio. Con estudios Universitarios
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	Horario de Lunes a Domingo de 7:45 a 21:00 con un día de descanso (Disponibilidad en días de cierre).
Experiencia:	Un año de experiencia en procesos similares en empresas financieras
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado.
Calificaciones:	Título a nivel medio en Bachiller en Ciencias y Letras, Magisterio o carrera a fin. Estudios universitarios en carreras de Ciencias Jurídicas y Sociales y/o Abogado y Notario
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Asociados, Tesorería, Contabilidad, Informática, Mantenimiento, Capacitación y Desarrollo, Talento Humano y Proveedores.

III. ABOGADO LITIGANTE

Identificación:

Título del puesto:	Abogado Litigante
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Jurídico
Departamento:	Jurídico
Puesto Jefe Inmediato:	Jefe de Área Jurídica
Puestos que supervisa:	Ninguno

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Finalidad del puesto:

Intermediación entre el área de créditos y Notarios para la elaboración de Contratos de los créditos hipotecarios y cartas totales de pago. Asistir al Asesor Legal en asuntos administrativos y legales que son del giro de la Cooperativa.

Funciones y responsabilidades:

- Recibir expedientes de créditos hipotecarios y enviarlos a escrituración con notarios externos;
- Recibir expedientes para cartas totales de pago enviadas por agencias;
- Revisar expedientes para carta total de pago y entregarlos a contabilidad para firma de carta de solvencia crediticia;
- Entregar expedientes de créditos y cartas totales de pago a los procuradores de notarios;
- Recibir escrituras elaboradas por notarios de mutuos hipotecarios y cartas totales de pago;
- Enviar escrituras de Mutuos hipotecarios a las agencias a través del servicio de mensajería interna para firma de los asociados;
- Recibir toda la documentación enviada a Asesoría Legal por medio de mensajería;
- Elaborar y actualizar el reporte de formalización de créditos hipotecarios y cartas totales de pago diariamente y enviarlo por correo a todos los jefes de agencias y supervisores;
- Reporte diario de la formalización de créditos por monto;
- Atender llamadas telefónicas.;
- Coordinar, revisión y pago de facturas enviadas por abogados;
- Elaboración de Memoriales para entrega de documentación y para firma de documentos que son entregados a Gerencia General;
- Recibir contratos de tarjetas de crédito y revisarlos para que sean trasladados a firma del Representante;
- Devolver contratos con Memorando al área de tarjetas de crédito para legalización;
- Devolver a las agencias expedientes de créditos que ya fueron escriturados y enviados al registro;
- Recibir testimonios de mutuos hipotecarios y cartas totales de pago, revisar la inscripción registral y enviar testimonios a las agencias para que se efectúen desembolsos;
- Brindar información y seguimientos a los trámites de liberación condicionada de gravamen hipotecario y resguardar órdenes condicionadas de pago;
- Llevar agenda del Asesor Legal;
- Coordinar reuniones del Asesor Legal con personal de la cooperativa y personas externas;
- Revisar e imprimir contratos privados de diferente índole;

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01	APROBACIÓN: 24/05/2021

- Archivo de documentos;
- Solicitar proveeduría;
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Asistente Legal
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio. Con estudios Universitarios
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	Horario de Lunes a Domingo de 7:45 a 21:00 con un día de descanso (Disponibilidad en días de cierre).
Experiencia:	Un año de experiencia en procesos similares en empresas financieras
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado.
Calificaciones:	Título a nivel medio en Bachiller en Ciencias y Letras, Magisterio o carrera a fin. Estudios universitarios en carreras de Ciencias Jurídicas y Sociales y/o Abogado y Notario
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Asociados, Tesorería, Contabilidad, Informática, Mantenimiento, Capacitación y Desarrollo, Talento Humano y Proveedores.

IV. ASISTENTE LEGAL

Identificación:

Título del puesto:	Asistente Legal
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Jurídico
Departamento:	Jurídico
Puesto Jefe Inmediato:	Jefe de Área Jurídica
Puestos que supervisa:	Ninguno


	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Finalidad del puesto:

Intermediación entre el área de créditos y Notarios para la elaboración de Contratos de los créditos hipotecarios y cartas totales de pago. Asistir al Asesor Legal en asuntos administrativos y legales que son del giro de la Cooperativa.

Funciones y responsabilidades:

- Recibir expedientes de créditos hipotecarios y enviarlos a escrituración con notarios externos;
- Recibir expedientes para cartas totales de pago enviadas por agencias;
- Revisar expedientes para carta total de pago y entregarlos a contabilidad para firma de carta de solvencia crediticia;
- Entregar expedientes de créditos y cartas totales de pago a los procuradores de notarios;
- Recibir escrituras elaboradas por notarios de mutuos hipotecarios y cartas totales de pago;
- Enviar escrituras de Mutuos hipotecarios a las agencias a través del servicio de mensajería interna para firma de los asociados;
- Recibir toda la documentación enviada a Asesoría Legal por medio de mensajería;
- Elaborar y actualizar el reporte de formalización de créditos hipotecarios y cartas totales de pago diariamente y enviarlo por correo a todos los jefes de agencias y supervisores;
- Reporte diario de la formalización de créditos por monto;
- Atender llamadas telefónicas.;
- Coordinar, revisión y pago de facturas enviadas por abogados;
- Elaboración de Memoriales para entrega de documentación y para firma de documentos que son entregados a Gerencia General;
- Recibir contratos de tarjetas de crédito y revisarlos para que sean trasladados a firma del Representante;
- Devolver contratos con Memorando al área de tarjetas de crédito para legalización;
- Devolver a las agencias expedientes de créditos que ya fueron escriturados y enviados al registro;
- Recibir testimonios de mutuos hipotecarios y cartas totales de pago, revisar la inscripción registral y enviar testimonios a las agencias para que se efectúen desembolsos;
- Brindar información y seguimientos a los trámites de liberación condicionada de gravamen hipotecario y resguardar órdenes condicionadas de pago;
- Llevar agenda del Asesor Legal;
- Coordinar reuniones del Asesor Legal con personal de la cooperativa y personas externas;
- Revisar e imprimir contratos privados de diferente índole;

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01	APROBACIÓN: 24/05/2021

- Archivo de documentos;
- Solicitar proveeduría;
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato


Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Asistente Legal
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio. Con estudios Universitarios
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	Horario de Lunes a Domingo de 7:45 a 21:00 con un día de descanso (Disponibilidad en días de cierre).
Experiencia:	Un año de experiencia en procesos similares en empresas financieras
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado.
Calificaciones:	Título a nivel medio en Bachiller en Ciencias y Letras, Magisterio o carrera a fin. Estudios universitarios en carreras de Ciencias Jurídicas y Sociales y/o Abogado y Notario
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Asociados, Tesorería, Contabilidad, Informática, Mantenimiento, Capacitación y Desarrollo, Talento Humano y Proveedores.

V. PROCURADOR

Identificación:

Título del puesto:	Asistente Legal
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Jurídico
Departamento:	Jurídico
Puesto Jefe Inmediato:	Jefe de Área Jurídica
Puestos que supervisa:	Ninguno


	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Finalidad del puesto:

Intermediación entre el área de créditos y Notarios para la elaboración de Contratos de los créditos hipotecarios y cartas totales de pago. Asistir al Asesor Legal en asuntos administrativos y legales que son del giro de la Cooperativa.

Funciones y responsabilidades:

- Recibir expedientes de créditos hipotecarios y enviarlos a escrituración con notarios externos;
- Recibir expedientes para cartas totales de pago enviadas por agencias;
- Revisar expedientes para carta total de pago y entregarlos a contabilidad para firma de carta de solvencia crediticia;
- Entregar expedientes de créditos y cartas totales de pago a los procuradores de notarios;
- Recibir escrituras elaboradas por notarios de mutuos hipotecarios y cartas totales de pago;
- Enviar escrituras de Mutuos hipotecarios a las agencias a través del servicio de mensajería interna para firma de los asociados;
- Recibir toda la documentación enviada a Asesoría Legal por medio de mensajería;
- Elaborar y actualizar el reporte de formalización de créditos hipotecarios y cartas totales de pago diariamente y enviarlo por correo a todos los jefes de agencias y supervisores;
- Reporte diario de la formalización de créditos por monto;
- Atender llamadas telefónicas.;
- Coordinar, revisión y pago de facturas enviadas por abogados;
- Elaboración de Memoriales para entrega de documentación y para firma de documentos que son entregados a Gerencia General;
- Recibir contratos de tarjetas de crédito y revisarlos para que sean trasladados a firma del Representante;
- Devolver contratos con Memorando al área de tarjetas de crédito para legalización;
- Devolver a las agencias expedientes de créditos que ya fueron escriturados y enviados al registro;
- Recibir testimonios de mutuos hipotecarios y cartas totales de pago, revisar la inscripción registral y enviar testimonios a las agencias para que se efectúen desembolsos;
- Brindar información y seguimientos a los trámites de liberación condicionada de gravamen hipotecario y resguardar órdenes condicionadas de pago;
- Llevar agenda del Asesor Legal;
- Coordinar reuniones del Asesor Legal con personal de la cooperativa y personas externas;
- Revisar e imprimir contratos privados de diferente índole;

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

- Archivo de documentos;
- Solicitar proveeduría;
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Procurador
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio. Con estudios Universitarios
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	Horario de Lunes a Domingo de 7:45 a 17:30 (Disponibilidad en días de cierre).
Experiencia:	Un año de experiencia en procesos similares en empresas financieras
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado.
Calificaciones:	Título a nivel medio en Bachiller en Ciencias y Letras, Magisterio o carrera a fin. Estudios universitarios en carreras de Ciencias Jurídicas y Sociales y/o Abogado y Notario
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Asociados, Tesorería, Contabilidad, Informática, Mantenimiento, Capacitación y Desarrollo, Talento Humano y Proveedores.

VI. ESPECIALISTA JURÍDICO

Identificación:

Título del puesto:	Especialista Jurídico
No. personas en el puesto:	Una (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Administrativa
Departamento:	Gerencia Jurídica
Puesto Jefe Inmediato:	Jefe de Área Jurídico
Puestos que supervisa:	Ninguno

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
			APROBACIÓN:	24/05/2021

Finalidad del puesto:

Velas por el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades jurídicas que tenga la Cooperativa.

Funciones y responsabilidades:


- Realizar las actividades ordenadas por la jefatura.
- Ser el abogado director y auxiliante en los procesos laborales; así como en los procesos de administrativos laborales, adjudicaciones, ejecutivos, procesos de faltas, así como en los recursos, remedios y acciones procesales.
- Ser el asesor y consultor de la cooperativa en todos los asuntos laborales y relacionados
- Realizar auditorías laborales, revisión de expedientes, emitir recomendaciones y opiniones para el debido cumplimiento de las obligaciones laborales a las cuales esté sujeta la cooperativa.
- Llevar el registro y control específico de los procesos jurídicos asignados
- Ejecutar las políticas de control, orden y supervisión emitidas por la jefatura
- Redacción de formatos jurídicos a utilizar en la jefatura.
- Llevar el control físico y digital de los expedientes, contratos y procesos jurídicos a su cargo.
- Dar apoyo a jefatura para la revisión contratos y documentos jurídicos
- Controlar el proceso de pago y liquidación del personal de la cooperativa; realizar finiquitos, convenios y acuerdos laborales.
- Coordinar y dar seguimiento oportuno a las solicitudes de desistimiento, notificaciones notariales, transacciones, diligenciamiento de medidas precautorias de procesos laborales y expedientes que tenga a su cargo
- Analizar las notificaciones y demás escritos recibidos.
- Apersonarse físicamente a las entidades estatales y privadas para obtener información acerca de los casos que le sean asignados.
- Revisión de documentos celebrados entre la Cooperativa y sus colaboradores.
- Legalización de firmas para procesos de desistimiento, transacciones y expedientes internos y externos de la cooperativa
- Legalización de firmas para procesos de desistimiento, transacciones y expedientes internos y externos de la cooperativa
- Autenticar documentos de la cooperativa, así como de los abogados externos, que tenga relación con la cooperativa.
- Revisar casos judiciales puntuales.
- Ser notario escriturante dentro los procesos que se lleven en la cooperativa, ya sean internos o externos
- Resolver consultas generales legales de los diferentes departamentos de la Cooperativa.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO: TH-ML-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 24/05/2021

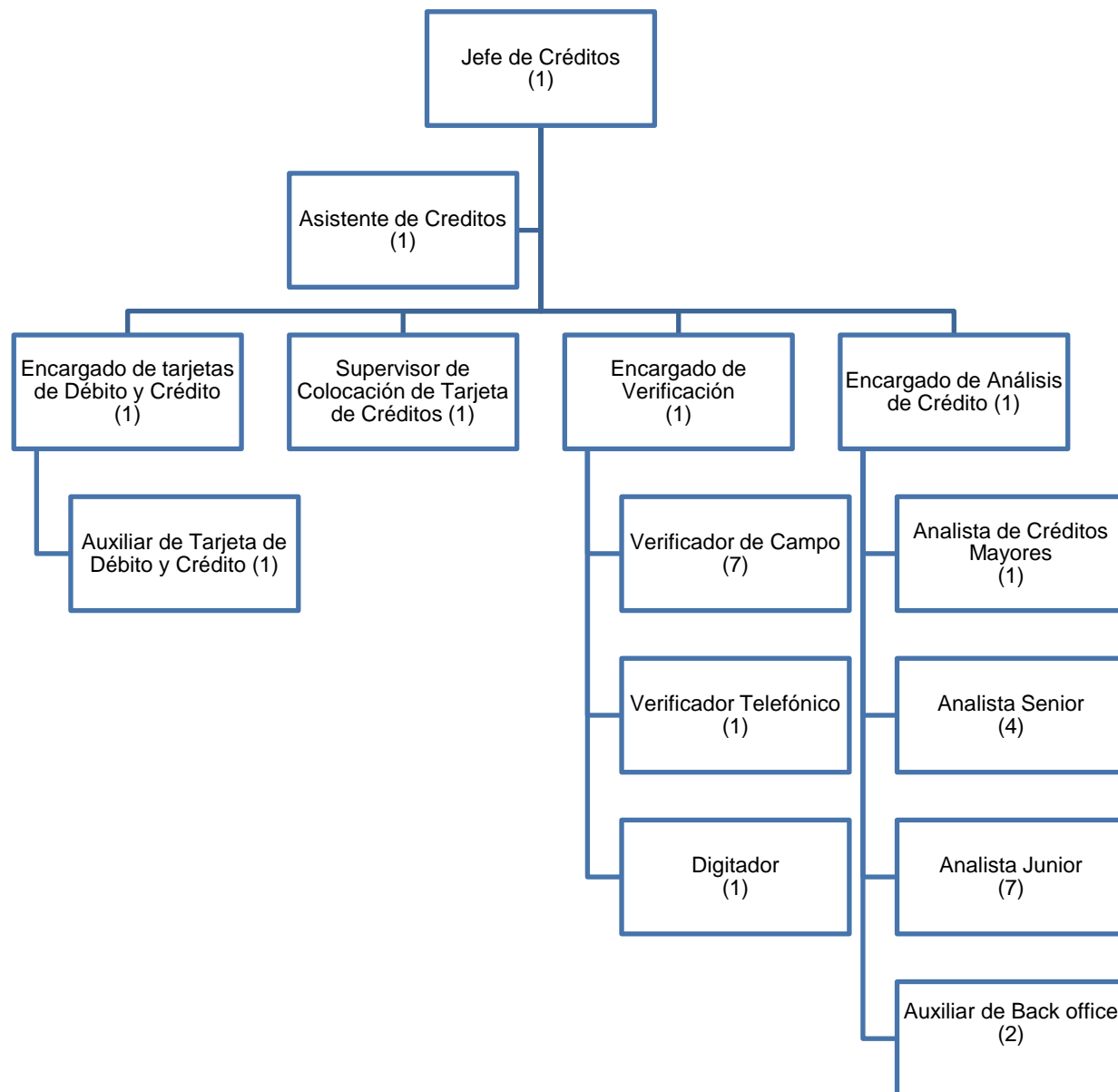
- Realizar notificaciones notariales en los procesos judiciales a cargo del equipo de abogados externos.
- Presentar los informes que le sean requeridos
- Asistir a las reuniones que sean convocados por la Gerencia general, Gerencia Jurídica, el Jefe Jurídico

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Especialista Jurídico
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	08:00am a 17:30pm (Disponibilidad en días de actividades).
Experiencia:	Mínimo 3 años en puestos similares
Conocimientos específicos: procesos de Cobranza	juicios civiles y mercantiles, especialmente en juicios ejecutivos y
Calificaciones:	Título a nivel medio en Bachiller en Ciencias y Letras, Magisterio o Perito Contador, Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales
Aspectos más relevantes de personalidad:	Capacidad de trabajo bajo presión, orientado a objetivos, habilidad en redacción, persona altamente analítica, facilidad de Negociación, excelentes relaciones interpersonales, extrovertido, ético, discreto, dinámico, responsable, organizado y disciplinado.
Comunicación interna:	Oficinas administrativas y puntos de servicio
Comunicación Externa:	Abogados externos

GUADALUPANA  MICOPE	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
			APROBACIÓN:	24/05/2021

CRÉDITOS



	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
			APROBACIÓN:	24/05/2021

I. JEFE DE CRÉDITOS

Identificación:

Título del puesto:	Jefe de Créditos
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Jurídico
Departamento:	Jurídico
Puesto Jefe Inmediato:	Jefe de Área Jurídica
Puestos que supervisa:	Ninguno

Finalidad del puesto:

Administrar la adecuada gestión dentro del departamento de créditos, generando una cartera de asociados sana, promoviendo los servicios de crédito, manteniendo la cartera de asociados al día, con la finalidad de reducir la morosidad y cumplir con las metas establecidas del departamento, supervisando las tareas asignadas.

Funciones y responsabilidades:

- Planificación estratégica de la colocación de créditos.
- Asegurar el máximo retorno de liquidez de los créditos otorgados a los asociados.
- Administración del personal de crédito y cobranza, manteniendo y fortaleciendo al departamento.
- Medidas de capacitación para el cumplimiento de metas establecidas en captación y colocación.
- Seguimiento a solicitudes y aprobaciones de créditos.
- Resolución de conflictos internos y externos, relacionados con aprobaciones de crédito.
- Mecanismos de cobranza que promuevan reducir los índices de morosidad.
- Elaboración de plan operativo anual, plasmando los objetivos generales y específicos del departamento.
- Establecer mecanismos de resguardo de información, formularios y datos sensibles de los asociados.
- Entrega de resultados basado en metas y objetivos establecidos.
- Capacitación constante al personal a cargo para mejorar resultados.
- Estrategias de colocación, captación y cobranza de créditos.
- Análisis de información.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Jefe de Créditos
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio. Con estudios Universitarios
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	Horario de lunes a jueves de 8:00 a 17:30 hrs y viernes de 8:00 a 16:30 hrs (Disponibilidad en días de actividades).
Experiencia:	Un año de experiencia en procesos similares en empresas financieras
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado.
Calificaciones:	Graduado en Administración de empresas o carrera a fin
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Asociados, Tesorería, Contabilidad, Informática, Mantenimiento, Capacitación y Desarrollo, Talento Humano y Proveedores.


II. ASISTENTE DE CRÉDITOS

Identificación:

Título del puesto:	Asistente de Créditos
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Jurídico
Departamento:	Créditos
Puesto Jefe Inmediato:	Jefe de Créditos
Puestos que supervisa:	Ninguno

Finalidad del puesto:

Ejecutar las actividades asignadas por el encargado de créditos y el área de Negocios. Brindar el apoyo que éste necesite para realizar el correcto seguimiento a los créditos que se colocan dentro de la Cooperativa.


	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Funciones y responsabilidades:

- Recibir expedientes de créditos hipotecarios y fiduciario que son trasladador del área de análisis;
- Revisar expedientes de créditos;
- Realizar resoluciones de expedientes de crédito, para ser presentados en el comité técnico de créditos;
- Entregar expedientes de créditos fiduciarios ya autorizados a las agencias;
- Entregar expedientes de créditos hipotecarios ya autorizados al departamento del área legal para mandar a escriturar los créditos;
- Servicio de mensajería interna para envío de expedientes de créditos;
- Realizar resoluciones de créditos mayores a presentar al consejo de administración;
- Elaborar y actualizar el reporte de formalización de créditos hipotecarios y fiduciarios;
- Reporte diario de créditos autorizados en comité técnico;
- Atender llamadas telefónicas;
- Llevar agenda del jefe de créditos;
- Coordinar reuniones del jefe de créditos con personal de la cooperativa y personas externas;
- Archivo de documentos
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Asistente de Créditos
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio. Con estudios Universitarios
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	Horario de lunes a jueves de 8:00 a 17:30 hrs y viernes de 8:00 a 16:30 hrs (Disponibilidad en días de actividades).
Experiencia:	Un año de experiencia en procesos similares en empresas financieras
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado.
Calificaciones:	Título a nivel medio Perito Contador. Estudios universitarios en ciencias económicas
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
			APROBACIÓN:	24/05/2021

Comunicación interna: Personal Administrativo y de servicio

Comunicación Externa: Asociados

III. SUPERVISOR DE COLOCACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO

Identificación:

Título del puesto: Supervisor de colocación de Tarjetas de crédito
 No. personas en el puesto: Uno (1)
 Ubicación: Oficinas Centrales
 Gerencia: Jurídico
 Departamento: Créditos
 Puesto Jefe Inmediato: Jefe de Créditos
 Puestos que supervisa: Ninguno

Finalidad del puesto:

Crear un incremento de colocación de tarjeta de crédito a través de estrategias, campañas y promociones.

Funciones y responsabilidades:

- Supervisor la colocación de tarjeta de crédito y extra financiamientos, a través de venta directa y/o compañías especiales.
- Medir y controlar los resultados de colocación de tarjeta de crédito, ciclo de vida, mora, consumos, cancelaciones y cualquier otra forma.
- Trabajo de campo, visitando a las agencias, para supervisar, capacitar y motivar la colocación de tarjeta de crédito y extra financiamientos.
- Crear y proponer promociones para incrementar la colocación de tarjeta de crédito de crédito y consumos.
- Realizar propuestas de mejoras en los procesos de colocación.

Perfil del puesto:

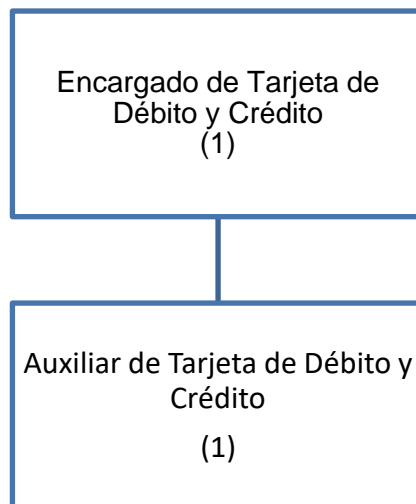
Título del Puesto: Supervisor de Colocación de Tarjeta de Crédito
 Ubicación: Oficinas Centrales
 Nivel de educación: Título a nivel medio. Con estudios Universitarios
 Jornada laboral: lunes a viernes

<p>GUADALUPANA</p> 	<p>MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO</p>		
<p>CÓDIGO: TH-ML-01</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>	<p>APROBACIÓN: 24/05/2021</p>	

Horario:	Horario de lunes a jueves de 8:00 a 17:30 hrs y viernes de 8:00 a 16:30 hrs (Disponibilidad en días de actividades).
Experiencia:	Un año de experiencia en procesos similares en empresas financieras
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado.
Calificaciones:	Título a nivel medio Perito Contador. Estudios universitarios en ciencias económicas
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio.
Comunicación Externa:	Asociados.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

TARJETAS DE DÉBITO Y CRÉDITO



I. ENCARGADO DE TARJETA DE DÉBITO Y CRÉDITO

Identificación:

Título del puesto:	Encargado de Tarjeta de Débito y Crédito
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Jurídico
Departamento:	Créditos
Puesto Jefe Inmediato:	Jefe de Créditos
Puestos que supervisa:	Auxiliar de Tarjeta de Débito y Crédito

Finalidad del puesto:

Administrar efectivamente la cartera de Tarjetas de Créditos y Débito, para otorgar al asociado un servicio eficiente, con disposición y establecer las estrategias idóneas para la promoción y divulgación del servicio financiero que la cooperativa promueve.

Funciones y responsabilidades:

- Coordinar el troquelado del plástico de Tarjetas de Crédito de asociados con Fenacoac y el troquelado de las Tarjetas Débito de asociados con Servitech, dando seguimiento a las solicitudes de tarjetas por cada punto de servicio;

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
APROBACIÓN:			

- Organizar los archivos de estado de cuenta, sobregiros, ampliaciones y solicitudes de tarjeta de crédito y el registro en libro de tarjetas de crédito de las ampliaciones de límite de crédito;
- Coordinar la entrega de los estados de cuenta en el domicilio de cada asociado;
- Coordinar la entrega de los estados de cuenta en el domicilio de cada asociado;
- Organizar los archivos de solicitudes de tarjetas de débito, reposiciones, reclamos;
- Realizar gestiones en el sistema Multimax y Bank Works. (ampliaciones, bloqueos, reposiciones, cambios de dirección);
- Coordinar la entrega de Plásticos de tarjetas de débito en los diferentes puntos de servicio de la Cooperativa;
- Identificar Clientes potenciales;
- Contactar Prospectos por medio de llamadas telefónicas;
- Conocer y cumplir los Manuales, Reglamentos, Políticas y Procedimientos de la Cooperativa;
- Realizar todas las tareas asignadas por su jefe inmediato como el cobro de mora, pre-mora y otros que contribuyan al logro de las metas o bien que apoyen la adecuada gestión administrativa;
- Informar al Jefe Inmediato acerca de operaciones especiales que no se encuentren en el giro normal del puesto de trabajo, procurando las buenas prácticas operacionales;
- Conocer las responsabilidades del puesto ante Ley Contra El Lavado de Dinero u otros Activos y Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo;
- Archivo y resguardo adecuado de documentos e información.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Encargado de Tarjeta de Débito y Crédito
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio. Con estudios Universitarios
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	Horario de lunes a jueves de 8:00 a 17:30 hrs y viernes de 8:00 a 16:30 hrs (Disponibilidad en días de actividades).
Experiencia:	Un año de experiencia en procesos similares en empresas financieras
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado.
Calificaciones:	Título a nivel medio en Perito Contador. Estudios universitarios en carreras de Ciencias económicas
Aspectos más	
relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.

Comunicación interna: Personal Administrativo y de servicio.

Comunicación Externa: Asociados.

II. AUXILIAR DE TARJETA DE DÉBITO Y CRÉDITO

Identificación:

Título del puesto:	Auxiliar de Tarjeta de Débito y Crédito
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Jurídico
Departamento:	Créditos
Puesto Jefe Inmediato:	Encargado de Tarjetas de Débito y Crédito
Puestos que supervisa:	Ninguno

Finalidad del puesto:

Administrar efectivamente la cartera de Tarjetas de Créditos y Débito, para otorgar al asociado un servicio eficiente, con disposición y establecer las estrategias idóneas para la promoción y divulgación del servicio financiero que la cooperativa promueve.

Funciones y responsabilidades:

- Coordinar el troquelado del plástico de Tarjetas de Crédito de asociados con Fenacoac y el troquelado de las Tarjetas Débito de asociados con Servitech, dando seguimiento a las solicitudes de tarjetas por cada punto de servicio;
- Organizar los archivos de estado de cuenta, sobregiros, ampliaciones y solicitudes de tarjeta de crédito y el registro en libro de tarjetas de crédito de las ampliaciones de límite de crédito;
- Dar seguimiento a la entrega de los estados de cuenta en el domicilio de cada asociado;
- Dar seguimiento a la entrega de los estados de cuenta en el domicilio de cada asociado;
- Llevar una bitácora y dar seguimiento a los diferentes problemas y necesidades que el asociado pueda tener con su tarjeta de crédito;
- Organizar los archivos de solicitudes de tarjetas de débito, reposiciones, reclamos;
- Realizar gestiones en el sistema Multimain y Bank Works. (ampliaciones, bloqueos, reposiciones, cambios de dirección);

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

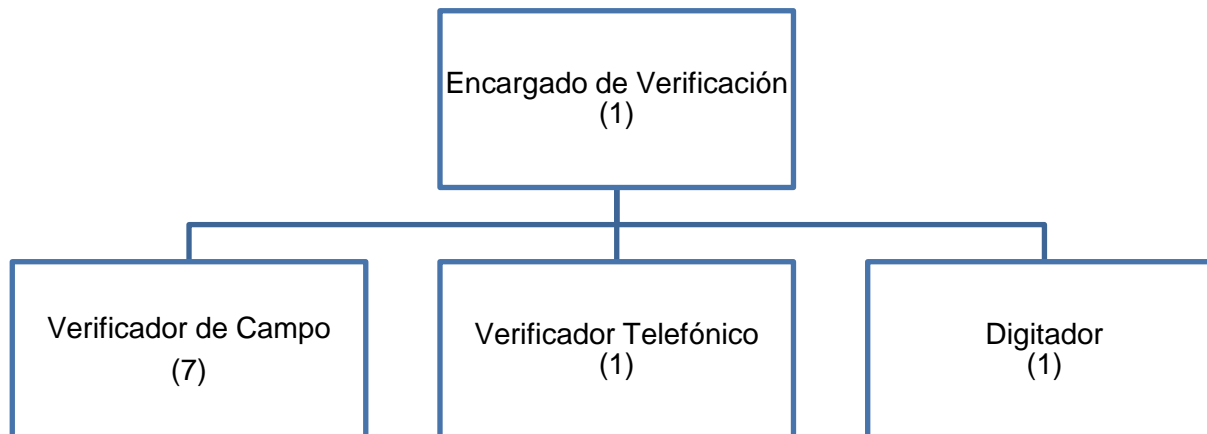
- Coordinar la entrega de Plásticos de tarjetas de débito en los diferentes puntos de servicio de la cooperativa;
- Contactar Prospectos por medio de llamadas telefónicas;
- Conocer y cumplir los Manuales, Reglamentos, Políticas y Procedimientos de la Cooperativa;
- Realizar todas las tareas asignadas por su jefe inmediato como el cobro de mora, pre-mora y otros que contribuyan al logro de las metas o bien que apoyen la adecuada gestión administrativa;
- Informar al Jefe Inmediato acerca de operaciones especiales que no se encuentren en el giro normal del puesto de trabajo, procurando las buenas prácticas operacionales;
- Conocer las responsabilidades del puesto ante Ley Contra El Lavado de Dinero u otros Activos y Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Auxiliar de Tarjeta de Débito y Crédito
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio. Con estudios Universitarios
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	Horario de lunes a jueves de 8:00 a 17:30 hrs y viernes de 8:00 a 16:30 hrs (Disponibilidad en días de actividades).
Experiencia:	Un año de experiencia en procesos similares en empresas financieras
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado.
Calificaciones:	Título a nivel medio Perito Contador. Estudios universitarios en ciencias económicas
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio.
Comunicación Externa:	Asociados.

GUADALUPANA  MICOPE	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

VERIFICACIONES



I. ENCARGADO DE VERIFICACIÓN

Identificación:


Título del puesto:	Encargado de Verificación
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Jurídico
Departamento:	Créditos
Puesto Jefe Inmediato:	jefe de Créditos
Puestos que supervisa:	Ninguno

Finalidad del puesto:

Mantener el control de las gestiones que se realizan en el área de verificaciones, garantizando la ejecución y cumplimiento de tiempos en función de brindar servicio de calidad al asociado interno y externo.

Funciones y responsabilidades:

- Controlar y dar seguimiento a verificaciones por gestiones de crédito;
- Asignación de ruta a los verificadores;
- Brindar asesoría necesaria de acuerdo a las solicitudes recibidas en relación a las verificaciones;
- Recepción de los informes por parte de verificadores;

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01	APROBACIÓN: 24/05/2021

- Control;
- Seguimiento de metas;
- Entrega de resultados.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Encargado de Verificación
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio. Con estudios Universitarios
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	Horario de lunes a jueves de 8:00 a 17:30 hrs y viernes de 8:00 a 16:30 hrs (Disponibilidad en días de actividades).
Experiencia:	Un año de experiencia en procesos similares en empresas financieras
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado.
Calificaciones:	Título a nivel medio en Perito Contador, Maestra, Secretaría, Bachiller en Computación. Estudios universitarios un año mínimo de la carrera de Ciencias económicas, ingeniería industrial, ciencias jurídicas
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio.
Comunicación Externa:	Asociados.

II. VERIFICADOR DE CAMPO

Identificación:

Título del puesto:	Verificador de Campo
No. personas en el puesto:	Siete (7)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Jurídico
Departamento:	Créditos
Puesto Jefe Inmediato:	Encargado de Verificación
Puestos que supervisa:	Ninguno

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
APROBACIÓN:	24/05/2021		

Finalidad del puesto:


reducir el margen de riesgo operativo a través de confirmaciones en campo de los asociados que gestionan créditos.

Funciones y responsabilidades:

- Recepción de formularios de parte del encargado del área de verificación
- Seguimiento de formularios
- Llamada telefónica a para coordinar visita a los asociados que solicitan créditos
- Visita a los asociados que solicitan créditos en la dirección indicada previamente
- Ejecución de entrevista y llenado de formulario.
- Entrega de informe y formulario al encargado de verificaciones.
- Entrega de resultados
- Cumplimiento de metas diarias
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Verificador de Campo
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio. Con estudios Universitarios
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	Horario de Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas y sábados de 8:00 a 12:00 horas (Disponibilidad en días de cierre)
Experiencia:	Un año de experiencia en procesos similares en empresas financieras
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado.
Calificaciones:	Título a nivel medio en Perito Contador, Maestra, Secretaría, Bachiller en Computación. Estudios universitarios un año mínimo de la carrera de Ciencias económicas, ingeniería industrial, ciencias jurídicas
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio.
Comunicación Externa:	Asociados.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
	APROBACIÓN:	24/05/2021		

III. VERIFICADOR TELEFÓNICO

Identificación:

Título del puesto:	Verificador Telefónico
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Jurídico
Departamento:	Créditos
Puesto Jefe Inmediato:	Encargado de Verificación
Puestos que supervisa:	Ninguno

Finalidad del puesto:

verificar la información laboral de asociados interesados en gestionar una solicitud de créditos enviada por el área comercial por medio de correo electrónico.

Funciones y responsabilidades:

- Recepción de correos el área comercial
- Seguimiento de correos del área comercial
- Llamada telefónica a las empresas donde laboran los asociados que solicitan créditos
- Complementar formulario correspondiente de la verificación
- Notificar resultado de la llamada
- Envío de formularios verificados al área comercial
- Grabación de verificación en el sistema interno de la cooperativa
- Control
- Entrega de resultados
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Verificador telefónico
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio. Con estudios Universitarios
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	Horario de Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas y sábados de 8:00 a 12:00 horas (Disponibilidad en días de cierre)

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Experiencia:	Un año de experiencia en procesos similares en empresas financieras
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado.
Calificaciones:	Título a nivel medio en Perito Contador, Maestra, Secretaría, Bachiller en Computación. Estudios universitarios un año mínimo de la carrera de Ciencias económicas, ingeniería industrial, ciencias jurídicas
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio.
Comunicación Externa:	Asociados.

IV. DIGITADOR

Identificación:

Título del puesto:	Digitador
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Jurídico
Departamento:	Créditos
Puesto Jefe Inmediato:	Encargado de Verificación
Puestos que supervisa:	Ninguno

Finalidad del puesto:

Alimentar el sistema de la cooperativa con la información trasladada por los verificadores.

Funciones y responsabilidades:

- Recibir formularios de vistas realizadas;
- Transcribir la información de formularios al sistema interno;
- Archivar formularios;
- Trasladar formularios al área de back office cuando son requeridos;

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO: TH-ML-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 24/05/2021	

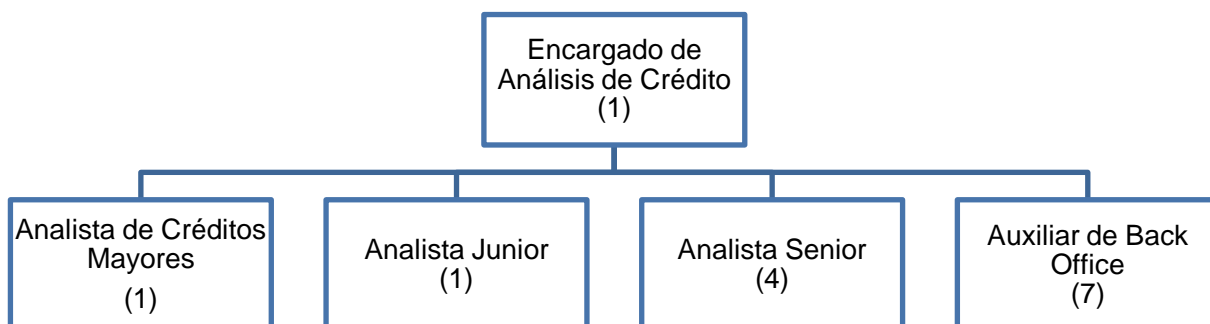
- Control de formularios;
- Notificar a jefe inmediato anomalías formularias;
- Atención al cliente interno.
- Otras que sean requeridas por el jefe inmediato

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Digitador
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio. Con estudios Universitarios
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	Horario de Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas y sábados de 8:00 a 12:00 horas (Disponibilidad en días de cierre)
Experiencia:	Un año de experiencia en procesos similares en empresas financieras
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado.
Calificaciones:	Título a nivel medio en Perito Contador, Maestra, Secretaría, Bachiller en Computación. Estudios universitarios un año mínimo de la carrera de Ciencias económicas, ingeniería industrial, ciencias jurídicas
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio.
Comunicación Externa:	Asociados.

GUADALUPANA  MICOPE	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO: TH-ML-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 24/05/2021

ANÁLISIS DE CRÉDITOS



I. ENCARGADO DE ANALISIS DE CRÉDITOS

Identificación:

Título del puesto:	Encargado de Análisis de Créditos
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Jurídico
Departamento:	Créditos
Puesto Jefe Inmediato:	Jefe de Créditos
Puestos que supervisa:	Ninguno

Finalidad del puesto:

Apoyar y mantener el proceso del control de análisis de crédito, para el cumplimiento de metas, seguimiento de errores operativos en el proceso de créditos, capacitaciones constantes en las áreas de mejora.

Funciones y responsabilidades:

- Soporte en procesos y análisis de expedientes;
- Soporte y nuevos proyectos a desarrollar con las diferentes áreas que conforman la institución
- Realizar capacitaciones que permitan al crecimiento y aumenten el conocimiento del personal
- Inducción a personal de nuevo ingreso al área de análisis de créditos
- Llevar a cabo reuniones con las diferentes áreas para la implementación de la mejora continua
- Control y mediciones del proceso de análisis para evaluación de resultados;
- Reportes de cartera para evaluación de futuras estrategias;

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

- Administración de cartera
- Propuestas de mejoras a los procesos de crédito

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Encargado de Analistas de Créditos
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio. Con estudios Universitarios
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	Horario de Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas y sábados de 8:00 a 12:00 horas (Disponibilidad en días de cierre)
Experiencia:	Un año de experiencia en procesos similares en empresas financieras
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado.
Calificaciones:	Título a nivel medio en Perito Contador, Maestra, Secretaría, Bachiller en Computación. Estudios universitarios un año mínimo de la carrera de Ciencias económicas, ingeniería industrial, ciencias jurídicas
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio.
Comunicación Externa:	Asociados.

II. ANALISTA DE CRÉDITOS MAYORES

Identificación:

Título del puesto:	Analista de Créditos Mayores
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Jurídico
Departamento:	Créditos
Puesto Jefe Inmediato:	Jefe de Créditos
Puestos que supervisa:	Ninguno

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Finalidad del puesto:


Analizar cada solicitud de crédito presentada por asociados, considerando los riesgos de capacidad de pago, índice de endeudamiento, calificación de fábrica de créditos y el cumplimiento de las 5 C de créditos. Dictaminar cada caso de acuerdo a los indicadores, de aprobado, rechazado, replantear o reducir monto de créditos mayores a Q750, 000.00.

Funciones y responsabilidades:

- Verificar que cumpla con todos los requisitos del manual de créditos;
- Análisis cualitativo y cuantitativo de expedientes;
- Confirmar que cumpla con las características y condiciones de cada producto (ficha);
- Solicitar soporte por debilidades o deficiencias de cada expediente;
- Dictaminar la resolución final a cada solicitud de crédito;
- Presentar solicitudes de crédito al comité técnico para su resolución final;
- Confirmar datos vía telefónica;
- Control de expedientes;
- Notificación de anomalías con los expedientes
- Reportaría de cumplimiento.

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Analista de Créditos Mayores
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio. Con estudios Universitarios
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	Horario de Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas y sábados de 8:00 a 12:00 horas (Disponibilidad en días de cierre)
Experiencia:	Un año de experiencia en procesos similares en empresas financieras
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado.
Calificaciones:	Título a nivel medio en Perito Contador, Maestra, Secretaría, Bachiller en Computación. Estudios universitarios un año mínimo de la carrera de Ciencias económicas, ingeniería industrial, ciencias jurídicas
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio.
Comunicación Externa:	Asociados.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
			APROBACIÓN:	24/05/2021

III. ANALISTA SENIOR

Identificación:

Título del puesto:	Analista Senior
No. personas en el puesto:	Cuatro (4)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Jurídico
Departamento:	Créditos
Puesto Jefe Inmediato:	Encargado de Analistas de Créditos
Puestos que supervisa:	Ninguno

Finalidad del puesto:


Analizar cada solicitud de crédito presentada por el asociado, cuidando los riegos de capacidad de pago, índice de endeudamiento, calificación de fábrica de créditos y el cumplimiento de las 5 C de créditos. Dictaminar cada caso de acuerdo a los indicadores, de aprobado, rechazado, replantear o reducir monto.

Funciones y responsabilidades:

- Verificar que cumpla con todos los requisitos del manual de créditos;
- Confirmar que cumpla con las características y condiciones de cada producto (ficha);
- Solicitar soporte por debilidades o deficiencias de cada expediente
- Dictaminar la resolución final a cada solicitud de crédito;
- Presentar solicitudes de crédito al comité técnico para su resolución final;
- Elaborar resoluciones de crédito;
- Control de expedientes;
- Notificación de anomalías con los expedientes;
- Reportería de cumplimiento.

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Analista Senior
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio. Con estudios Universitarios
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	Horario de Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas y sábados de 8:00 a 12:00 horas (Disponibilidad en días de cierre)
Experiencia:	Un año de experiencia en procesos similares en empresas financieras

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Conocimientos específicos: Manejo de Office, Excel Avanzado.

Calificaciones: Título a nivel medio en Perito Contador, Maestra, Secretaría, Bachiller en Computación. Estudios universitarios un año mínimo de la carrera de Ciencias económicas, ingeniería industrial, ciencias jurídicas

Aspectos más

relevantes de personalidad: Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.

Comunicación interna: Personal Administrativo y de servicio.

Comunicación Externa: Asociados.

IV. ANALISTA JUNIOR

Identificación:

Título del puesto: Analista Junior

No. personas en el puesto: Uno (1)

Ubicación: Oficinas Centrales

Gerencia: Jurídico

Departamento: Créditos

Puesto Jefe Inmediato: Encargado de Analistas de Créditos

Puestos que supervisa: Ninguno

Finalidad del puesto:

Analizar cada solicitud de crédito presentada por asociado, considerando los riesgos de capacidad de pago, índice de endeudamiento, calificación de fábrica de créditos y el cumplimiento de las 5C de créditos.

Funciones y responsabilidades:

- Análisis cualitativo y cuantitativo de expedientes;
- Verificar el cumplimiento de los requisitos del manual de créditos;
- Confirmar que cumpla con las características y condiciones de cada producto (ficha);
- Confirmar datos vía telefónica;
- Solicitar soporte por debilidades o deficiencias de cada expediente

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

- Enviar expediente a la agencia correspondiente para desembolso de cada solicitud aprobada;
- Seguimiento de casos pendientes en cada agencia, para que sean enviados al área correspondiente;
- Control de expedientes;
- Notificación de anomalías con los expedientes;
- Reportería de cumplimiento.

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Analista Junior
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio. Con estudios Universitarios
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	Horario de Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas y sábados de 8:00 a 12:00 horas (Disponibilidad en días de cierre)
Experiencia:	Un año de experiencia en procesos similares en empresas financieras
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado.
Calificaciones:	Título a nivel medio en Perito Contador, Maestra, Secretaría, Bachiller en Computación. Estudios universitarios un año mínimo de la carrera de Ciencias económicas, ingeniería industrial, ciencias jurídicas
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio.
Comunicación Externa:	Asociados.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01 APROBACIÓN: 24/05/2021

V. AUXILIAR DE BACK OFFICE

Identificación:

Título del puesto:	Auxiliar de Back Office
No. personas en el puesto:	Siete (7)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Jurídico
Departamento:	Créditos
Puesto Jefe Inmediato:	Encargado de Analistas de Créditos
Puestos que supervisa:	Ninguno

Finalidad del puesto:

Verificar y evaluar que los expedientes que lleguen al área contengan los documentos necesarios para gestionar el análisis de créditos.

Funciones y responsabilidades:

- Recibir expedientes;
- Aplicar listado de la documentación requerida en cada expediente;
- Asignar los expedientes completos al analista correspondiente;
- Notificar el incumplimiento de los expedientes incompletos al área correspondiente;
- Ordenar documentos según listado requerido;
- Control de expedientes;
- Notificar a jefe inmediato anomalías en expedientes.

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Auxiliar de Back Office
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio. Con estudios Universitarios
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	Horario de Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas y sábados de 8:00 a 12:00 horas (Disponibilidad en días de cierre)
Experiencia:	Un año de experiencia en procesos similares en empresas financieras
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado.
Calificaciones:	Título a nivel medio en Perito Contador, Maestra, Secretaría, Bachiller en Computación. Estudios universitarios un año mínimo de

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
APROBACIÓN:			24/05/2021

la carrera de Ciencias económicas, ingeniería industrial, ciencias jurídicas

Aspectos más

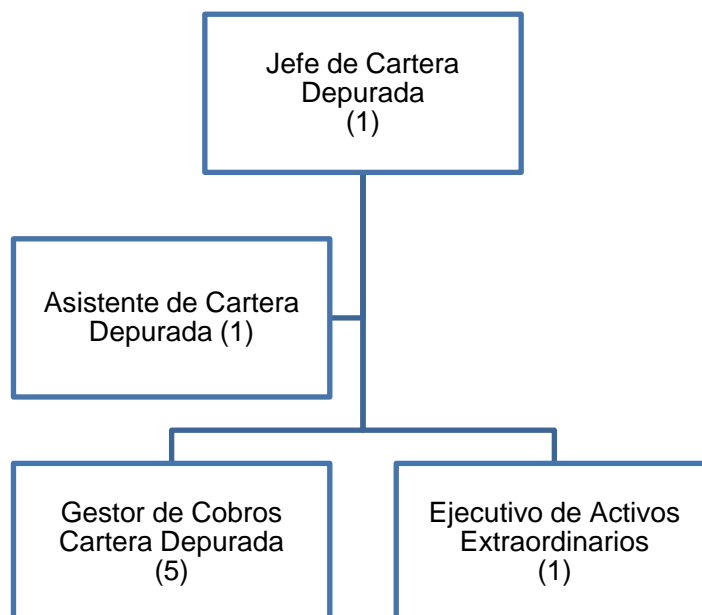
relevantes de personalidad: Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.

Comunicación interna: Personal Administrativo y de servicio.

Comunicación Externa: Asociados.

GUADALUPANA  MICOPE	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO: TH-ML-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 24/05/2021

CARTERA DEPURADA



I. JEFE DE CARTERA DEPURADA

Identificación:

Título del puesto:	Jefe de Cobros
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Jurídico
Departamento:	Cobros
Puesto Jefe Inmediato:	Gerente Jurídico
Puestos que supervisa:	Asistente, Gestor de Cobros de Cartera Depurada y Ejecutivo de Activos Extraordinarios

Finalidad del puesto:

Administrar el proceso integral de calificación de cartera y constitución de estimaciones, asegurando que la información base para la toma de decisiones sea veraz, en base al programa de la recuperación de la cartera de crédito en sus distintos procesos con el criterio de reducir el índice de morosidad evitando los riesgos de depuración y debiendo recuperar la cartera depurada.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Funciones y responsabilidades:

- Elaboración de reportes de morosidad.
- Supervisar la cartera asignada a cada asesor de cobros.
- Verificar información en el sistema de los casos morosos para ser asignarlo a los cobradores.
- Elaborar el reporte de morosidad.
- Elaborar plan de recuperación de cartera depurada.
- Analizar los casos de cartera depurada para distribuirla a los cobradores de acuerdo a la ubicación y estado actual de cada caso.
- Dar seguimiento al plan de recuperación de cartera depurada.
- Coordinar la investigación de los casos en mora mayor a 4 meses de atraso.
- Coordinar la integración de expedientes que serán trasladados al asesor jurídico.
- Realizar el bloqueo de acceso a los préstamos luego de ser entregados al asesor jurídico.
- Mantener comunicación con el asesor jurídico para dar seguimiento a los casos en demanda.

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Jefe de Cartera Depurada
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio, con estudios Universitarios
Jornada laboral:	lunes a sábado
Horario:	Horario de Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas y sábados de 8:00 a 12:00 horas (Disponibilidad en días de cierre)
Experiencia:	Dos años de experiencia en procesos similares en empresas financieras
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado.
Calificaciones:	Título a nivel medio en Perito Contador, Maestra, Secretaría, Bachiller en Computación. Estudios universitarios de las carreras de Ciencias económicas, ingeniería industrial, ciencias jurídicas
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio.
Comunicación Externa:	Asociados y Proveedores

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
			APROBACIÓN:	24/05/2021

II. ASISTENTE DE CARTERA DEPURADA

Identificación:


Título del puesto:	Asistente de Cobros
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Jurídico
Departamento:	Cartera Depurada
Puesto Jefe Inmediato:	Jefe de Cartera Depurada
Puestos que supervisa:	Ninguno

Finalidad del puesto:

Asistir en actividades y en funciones al Jefe de Cobros en administración del departamento, contribuyendo al alcance de metas.

Funciones y responsabilidades:

- Control de Planillas Convenios (recepción de cheques, envío mensual por correo del detalle de planilla, trasladar pago respectivo a la agencia);
- Elaboración de reporte mensual de visitas diarias del mensajero/cobrador;
- Elaboración de reporte de liquidación de combustible del mensajero/cobrador;
- Realizar la solicitud de proveeduría (papelería y útiles oficinas e insumos de limpieza cada mes);
- Elaborar calendario mensual para cubrir recepción;
- Revisión diaria de boletas;
- Revisión de solicitudes de exoneraciones;
- Elaboración de memo de replicaciones (se traslada para firma de jefe y posteriormente se envía por correo a contabilidad);
- Elaboración de memorándum para liquidación de saldos (se traslada para firma de jefe y posteriormente se envía por correo a contabilidad);
- Control y elaboración de Caja Chica;
- Elaboración y control de reporte de extensión de horarios de los gestores de cobros;
- Elaboración de solicitudes de cheques por pago de servicios;
- Elaboración de solicitudes de cheques pago de abogados;
- Devolución a cada gestor de cartas entregadas a los asociados;
- Firma y revisión de boletas en ausencia del Jefe de Cobros;
- Apoyo en cubrir recepción (horario de almuerzo, refacción y/o hora de lactancia) Según día del calendario establecido;
- Control y recepción de cuota pago de parqueo del personal de cobros.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Asistente de Cobros
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio. Con estudios Universitarios
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	Horario de Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas y sábados de 8:00 a 12:00 horas (Disponibilidad en días de cierre)
Experiencia:	Un años de experiencia en procesos similares en empresas financieras
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado.
Calificaciones:	Título a nivel medio en Perito Contador, Maestra, Secretaría, Bachiller en Computación. Estudios universitarios de las carreras de Ciencias económicas, ingeniería industrial, ciencias jurídicas
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio.
Comunicación Externa:	Asociados y Proveedores


III. GESTOR DE COBROS DE CARTERA DEPURADA

Identificación:

Título del puesto:	Gestor de Cobros de Cartera Depurada
No. personas en el puesto:	Cinco (5)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Jurídico
Departamento:	Cartera Depurada
Puesto Jefe Inmediato:	Jefe de Cartera Depurada
Puestos que supervisa:	Ninguno

Finalidad del puesto:

Cumplir con la meta de recuperación mensual de la Cartera de Préstamos y Tarjetas de Crédito depuradas conforme a estrategias de cobranza.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
APROBACIÓN:			

Funciones y responsabilidades:

- Recuperación de Cartera de préstamos y Tarjetas de Crédito Depurados;
- Negociación en la gestión domiciliar y telefónica;
- Atención a asociados para la negociación de sus adeudos;
- Seguimiento de casos en Órganos Jurisdiccionales;
- Seguimiento de casos con abogados asignados;
- Elaboración de reportes fin de mes;
- Tramite de Finiquitos y solicitud de desistimientos;
- Elaboración de solicitudes de descuentos;
- Elaboración de solicitudes de transacciones.


Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Gestor de Cobros de Cartera Depurada
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio. Con estudios Universitarios
Jornada laboral:	lunes a sábado
Horario:	Horario de Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas y sábados de 8:00 a 12:00 horas (Disponibilidad en días de cierre)
Experiencia:	Un años de experiencia en procesos similares en empresas financieras
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado.
Calificaciones:	Título a nivel medio en Perito Contador, Maestra, Secretaría, Bachiller en Computación. Estudios universitarios de las carreras de Ciencias económicas, ingeniería industrial, ciencias jurídicas
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio.
Comunicación Externa:	Asociados y Proveedores

IV. EJECUTIVO DE ACTIVOS EXTRAORDINARIOS

Identificación:

Título del puesto:	Ejecutivo de Activos Extraordinarios
No. personas en el puesto:	Uno (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
			APROBACIÓN:	24/05/2021

Gerencia: Jurídico
Departamento: Cartera Depurada
Puesto Jefe Inmediato: Jefe de Cartera Depurada
Puestos que supervisa: Ninguno

Finalidad del puesto:

Promoción, venta, administración y seguimiento de bienes que integran la cartera de Activos Extraordinarios de la Cooperativa.

Funciones y responsabilidades:

- Promover para la venta los activos extraordinarios con asociados;
- Velar por su buen estado y mantenimiento constante;
- Actualizar la integración de la cartera de activos extraordinarios con altas, bajas o actualizaciones contables;
- Agendar citas para procesos de ventas;
- Conseguir posibles compradores por distintos medios en el mercado inmobiliario;
- Solicitar precios de ventas y descuentos a Gerencia General;
- Solventar problemas que tiene los activos por medio de demandas;
- Seguimiento al IUSI pendiente y solicitudes de exención de impuesto;
- Realizar avalúos de toda la cartera de manera anual;
- Resoluciones de problemas que afecten la integridad y posesión de los Activos Extraordinarios que atente contra la cartera;
- Verificación de la legalidad del derecho de propiedad de los Activos Extraordinarios;
- Llevar expedientes de activos cuando los requieren auditoría interna, externa o fondo de garantía MICOOPE;
- Elaboración de informes para auditorías;
- Proceso de créditos para venta de activos extraordinarios;
- Coordinación de escrituras de compraventa;
- Cotización de escrituras públicas de compraventa;
- Solicitar el fraccionamiento de escrituras de compraventa de activos extraordinarios;
- Entrega de testimonios de las escrituras públicas a compradores.

Perfil del puesto:

Título del Puesto: Ejecutivo de Activos Extraordinarios
Ubicación: Oficinas Centrales
Nivel de educación: Título a nivel medio. Con estudios Universitarios
Jornada laboral: lunes a sábado
Horario: Horario de Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas y sábados de 8:00 a 12:00 horas (Disponibilidad en días de cierre)
Experiencia: Un años de experiencia en procesos similares en empresas financieras

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Conocimientos específicos: Manejo de Office, Excel Avanzado.

Calificaciones: Título a nivel medio en Perito Contador, Maestra, Secretaría, Bachiller en Computación. Estudios universitarios de las carreras de Ciencias económicas, ingeniería industrial, ciencias jurídicas

Aspectos más

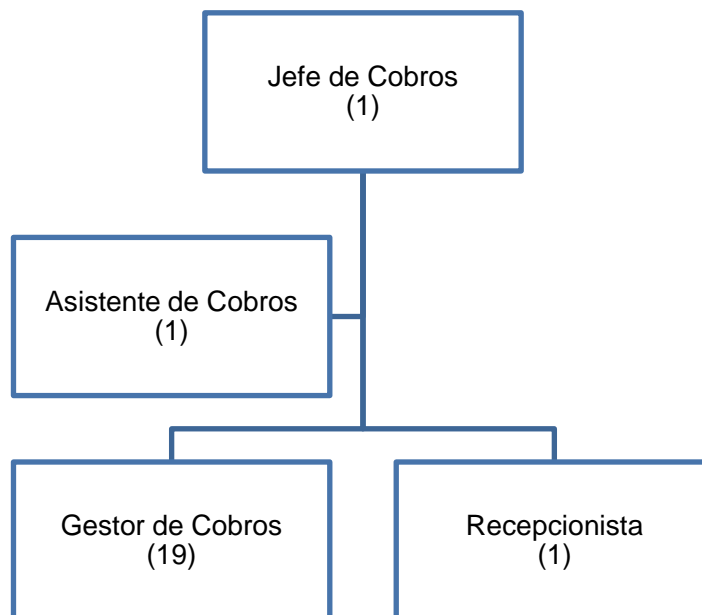
relevantes de personalidad: Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.

Comunicación interna: Personal Administrativo y de servicio.

Comunicación Externa: Asociados y Proveedores

GUADALUPANA  MICOPE	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

COBROS



I. JEFE DE COBROS

Identificación:

Título del puesto:	Jefe de Cobros
No. personas en el puesto:	Una (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Jurídico
Departamento:	Cobros
Puesto Jefe Inmediato:	Gerente Jurídico
Puestos que supervisa:	Asistente, Gestor de Cobros y Recepcionista

Finalidad del puesto:

Administrar el proceso integral de calificación de cartera y constitución de estimaciones, asegurando que la información base para la toma de decisiones sea veraz, en base al programa de la recuperación de la cartera de crédito en sus distintos procesos con el criterio de reducir el índice de morosidad evitando los riesgos de depuración y debiendo recuperar la cartera depurada.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Funciones y responsabilidades:

- Elaboración de reportes de morosidad.
- Supervisar la cartera asignada a cada asesor de cobros.
- Verificar información en el sistema de los casos morosos para ser asignarlo a los cobradores.
- Elaborar el reporte de morosidad.
- Elaborar plan de recuperación de cartera depurada.
- Analizar los casos de cartera depurada para distribuirla a los cobradores de acuerdo a la ubicación y estado actual de cada caso.
- Dar seguimiento al plan de recuperación de cartera depurada.
- Coordinar la investigación de los casos en mora mayor a 4 meses de atraso.
- Coordinar la integración de expedientes que serán trasladados al asesor jurídico.
- Realizar el bloqueo de acceso a los préstamos luego de ser entregados al asesor jurídico.
- Mantener comunicación con el asesor jurídico para dar seguimiento a los casos en demanda.

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Jefe de Cobros
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio. Con estudios Universitarios
Jornada laboral:	lunes a sábado
Horario:	Horario de Lunes a viernes de 8:00 a 17:30 horas
Experiencia:	Dos años de experiencia en procesos similares en empresas financieras
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado.
Calificaciones:	Título a nivel medio en Perito Contador, Maestra, Secretaría, Bachiller en Computación. Estudios universitarios de las carreras de Ciencias económicas, ingeniería industrial, ciencias jurídicas
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio.
Comunicación Externa:	Asociados y Proveedores

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01
			APROBACIÓN:	24/05/2021

II. ASISTENTE DE COBROS

Identificación:

Título del puesto:	Asistente de Cobros
No. personas en el puesto:	Una (1)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Jurídico
Departamento:	Cobros
Puesto Jefe Inmediato:	Jefe de Cobros
Puestos que supervisa:	Ninguno

Finalidad del puesto:

Asistir en actividades y en funciones al Jefe de Cobros en administración del departamento, contribuyendo al alcance de metas.

Funciones y responsabilidades:

- Control de Planillas Convenios (recepción de cheques, envió mensual por correo del detalle de planilla, trasladar pago respectivo a la agencia);
- Elaboración de reporte mensual de visitas diarias del mensajero/cobrador;
- Elaboración de reporte de liquidación de combustible del mensajero/cobrador;
- Realizar la solicitud de proveeduría (papelería y útiles oficinas e insumos de limpieza cada mes);
- Elaborar calendario mensual para cubrir recepción;
- Revisión diaria de boletas;
- Revisión de solicitudes de exoneraciones;
- Elaboración de memo de replicaciones (se traslada para firma de jefe y posteriormente se envía por correo a contabilidad);
- Elaboración de memorándum para liquidación de saldos (se traslada para firma de jefe y posteriormente se envía por correo a contabilidad);
- Control y elaboración de Caja Chica;
- Elaboración y control de reporte de extensión de horarios de los gestores de cobros;
- Elaboración de solicitudes de cheques por pago de servicios;
- Elaboración de solicitudes de cheques pago de abogados;
- Devolución a cada gestor de cartas entregadas a los asociados;
- Firma y revisión de boletas en ausencia del Jefe de Cobros;
- Apoyo en cubrir recepción (horario de almuerzo, refacción y/o hora de lactancia) Según día del calendario establecido;
- Control y recepción de cuota pago de parqueo del personal de cobros.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01	APROBACIÓN: 24/05/2021

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Asistente de Cobros
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio. Con estudios Universitarios
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	Horario de Lunes a viernes de 8:00 a 17:30 horas
Experiencia:	Dos años de experiencia en procesos similares en empresas financieras
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado.
Calificaciones:	Título a nivel medio en Perito Contador, Maestra, Secretaría, Bachiller en Computación. Estudios universitarios de las carreras de Ciencias económicas, ingeniería industrial, ciencias jurídicas
Aspectos más relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio.
Comunicación Externa:	Asociados y Proveedores


III. GESTOR DE COBROS

Identificación:

Título del puesto:	Gestor de Cobros
No. personas en el puesto:	Diecinueve (19)
Ubicación:	Oficinas Centrales
Gerencia:	Jurídico
Departamento:	Cobros
Puesto Jefe Inmediato:	Jefe de Cobros
Puestos que supervisa:	Ninguno

Finalidad del puesto:

Ejecutar en el plan de recaudación de la deuda y sinceramiento de saldo mediante la gestión de cobranza vía telefónica.


	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Funciones y responsabilidades:

- Gestión de cartera de Tarjetas de Crédito mora de 31 días hasta 180 días;
- Unificar base de TELEMATIKA y envío de los mismos;
- Unificar base mensajes de texto y solicitar apoyo al área de mercadeo;
- Llamadas a los asociados;
- Llamadas a las referencias;
- Llamadas a los fiadores;
- Llamadas a las empresas;
- Investigar en Cabinet;
- Investigar en página del IGSS;
- Investigar en página de Guatecompras;
- Investigar en página de Dicabi;
- Realizar base de TELEMATIKA y mensajes especiales;
- Enviar cartas diarias a los asociados;
- Enviar las bases a los que coordinan las visitas para la entrega de las cartas;
- Ingresar cartas de las visitas al sistema;
- Verificación de los casos que ya pagaron;
- Realizar boletas debito de aportaciones;
- Realizar boletas de exoneraciones;
- Realizar depósitos a las agencias cuando los asociados reportan boletas bancarias y transferencias de otros bancos;
- Atender llamadas de los compañeros cuando no se encuentran;
- Apoyo en cubrir recepción (horario de almuerzo, refacción, hora de lactancia) Según día del calendario establecido;
- Atender visitas cuando el asociado se presenta las oficinas;
- Visita domiciliar a los asociados en días específicos;
- Realizar liquidación de combustible de las visitas realizadas;
- Solicitar finiquitos para los casos cancelados;
- Solicitar desistimientos;
- Colocar y quitar mensajes en la plataforma de clientes;
- Verificar en plataforma si los asociados realizaron pagos en aportaciones;
- Realizar reporte para casos de serán enviados para demandas

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Gestor de Cobros
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio. Con estudios Universitarios
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	Horario de Lunes a viernes de 8:00 a 17:30 horas
Experiencia:	Dos años de experiencia en procesos similares en empresas financieras
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO		
	CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 24/05/2021

Calificaciones: Título a nivel medio en Perito Contador, Maestra, Secretaría, Bachiller en Computación. Estudios universitarios de las carreras de Ciencias económicas, ingeniería industrial, ciencias jurídicas

Aspectos más

relevantes de personalidad: Iniciativa, tacto, tolerancia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo. Extrovertido, Numérico, Ético, Discreto, Dinámico, Responsable, Organizado y Disciplinado.

Comunicación interna: Personal Administrativo y de servicio.

Comunicación Externa: Asociados y Proveedores

IV. RECEPCIONISTA

Identificación:


Título del puesto: Recepcionista
 No. personas en el puesto: Una (1)
 Ubicación: Oficinas Centrales
 Gerencia: Jurídico
 Departamento: Administrativo
 Puesto Jefe Inmediato: Jefe de Cobros
 Puestos que supervisa: Ninguna

Finalidad del puesto:

Brindar a visitas un excelente servicio a los asociados por medio telefónico y de manera presencial, a través de buena atención a clientes externos e internos, logrando eficiencia en labores administrativas.

Funciones y responsabilidades:

- Atención al público interno y externo.
- Recepción de llamadas telefónicas y correos electrónicos.
- Registro de ingreso de solicitudes de soporte técnico por parte de los asociados en el sistema de Seguimiento de Casos.
- Preparar y mantener al día los comprobantes de pago, recepción de proveedores y listado de llamadas.
- Coordinar con mensajero entrega de facturas y colección de pagos y sus depósitos.
- Realizar las tareas asignadas por el jefe inmediato.
- Requerimientos de recepción de documentos o productos solicitados por el personal.
- Otras que requiera el jefe inmediato.

	MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO			
CÓDIGO:	TH-ML-01	VERSIÓN:	01	APROBACIÓN: 24/05/2021

Perfil del puesto:

Título del Puesto:	Recepcionista
Ubicación:	Oficinas Centrales
Nivel de educación:	Título a nivel medio
Jornada laboral:	lunes a viernes
Horario:	08:00am a 17:30
Experiencia:	Mínimo 1 año en puestos similares.
Conocimientos específicos:	Manejo de Office, Excel Avanzado
Calificaciones:	Título a nivel medio en Bachiller en Ciencias y Letras, Magisterio o Perito Contador.

Aspectos más

relevantes de personalidad:	Iniciativa, tacto, tolerancia, paciencia, buenas relaciones interpersonales, buena presentación, con actitud de servicio al cliente interno y externo.
Comunicación interna:	Personal Administrativo y de servicio
Comunicación Externa:	Asociados y proveedores.