MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Soporte al Negocio	**Área:**	División Captación
Código del Cargo:	1009.13	**Código del Puesto:**	1009
Categoría:	12	**Nombre del Puesto:**	Oficial en Servicios y Operaciones Bancarias
Nombre del Cargo:	Oficial Procesos de Captación	**Reporta a:**	Jefe División Captación
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores de carácter operativas-administrativas que brinden soporte a las actividades establecidas en la División de Captación, direccionar las mismas hacia el alcance de los objetivos y metas operativas. Asimismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y brindar apoyo en lo que solicite, en concordancia con la normativa y valores institucionales.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1. Revisar las cuentas contables asignadas con el objetivo de solicitar y archivar la documentación requerida que justifique los débitos realizados.
			2. Atender las solicitudes sobre inconsistencias presentadas a nivel de T24 originadas por las Oficinas Comerciales por la aplicación de planillas en salario escolar.
			3. Revisar la información de empadronamiento de los clientes con la finalidad de gestionar el empadronamiento de aquellos casos que se identifique que no estén ingresados como clientes y pendientes de empadronar en SUGEF para la elaboración del reporte a SICVECA.
			4. Atender las solicitudes de empadronamiento de clientes realizados por las diferentes Oficinas Comerciales con la finalidad de corregir la inconsistencia presentada y el cliente se pueda vincular en el sistema T24.
			5. Revisar los incidentes y/o requerimientos ingresados por las Oficinas Comerciales relacionados con servicios o productos de captación con la finalidad de asignar a cada encargado de producto la asignación correspondiente y actualizar el estado de cada solicitud.
			6. Elaborar un comparativo de tasas de interés con respecto a las otras entidades financieras, dar seguimiento y actualización del portal de tasas.
			7. Informar a las oficinas los procesos y procedimientos con los que se debe realizar los trámites de productos de captación como ahorro a plazo y cuentas corrientes, ahorro vista y ahorros programados, entre otros.
			8. Enviar la información relacionada con modificaciones en productos a las dependencias correspondientes con la finalidad de que se actualice la página WEB del Banco.
			9. Ejecutar los guiones de pruebas relacionadas a las solicitudes de requerimientos o incidencias Tecnológicas o mejoras en el servicio y productos de captación.
			10. Apoyar a la Jefatura en el seguimiento de la recomendaciones de Auditoria de la División y Áreas adscritas con la finalidad de velar por el cumplimiento oportuno de las actividades establecidas.
			11. Atender las consultas realizadas por las Oficinas Comerciales respecto a la normativa de captación, SINPE o situaciones especiales en la funcionalidad del sistema con el objetivo de orientarles.
			12. Brindar atención por los medios disponibles a consultas realizadas respecto a los productos de captación con la finalidad de orientar según corresponda.
			13. Revisar y dar seguimiento a las cuentas que se abrieron a nombre del Banco que son base para brindar diferentes servicios en las Oficinas Comerciales con el objetivo de validar que el saldo al final del día sea 0.
			14. Revisar las cuentas de ahorro de clientes mayores a 100 años que no tienen movimiento por más de un año con el propósito de depurar la información.
			15. Elaborar los oficios para las diferentes Oficinas Comerciales, solicitándoles alguna gestión especifica relacionada a los procesos o trámites de productos de Captación.
			16. Revisar los datos de clientes incluidos en sistema T24 con pasaporte para el cumplimiento de los controles internos establecidos (personas vinculadas como tercera persona).
			17. Llevar el control de inventario de activos de Información de la División.
			18. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			19. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			20. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			21. Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			22. Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			23. Ejecutar las acciones delegadas para el logro de los objetivos y metas institucionales, relacionadas directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda, alineados a la Metodología Institucional de Administración de Riesgos y las políticas internas del Conglomerado.
			24. Atender las tareas para el cumplimiento de los resultados de la gestión de riesgos, aportando las evidencias que justifiquen la eficiencia y eficacia de la operativa institucional.
			25. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			26. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			27. Le puede corresponder participar activamente en las diferentes reuniones en las que se dé a conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes a la dependencia donde se encuentre asignado.
			28. En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo a su superior inmediato, para el trámite respectivo ante la Dirección Corporativa de Riesgo.

CODIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Bachiller en Educación Media (Secundaria Completa).
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años de experiencia en labores operativas en puestos administrativos o bancarios de carácter asistenciales.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento y manejo de office excel y word.
	2. Conocimiento en redacción y elaboración de informes.
	3. Conocimiento de la normativa relacionada con el Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE).

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CODIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1.Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
	2.Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	3.Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.
	4.Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.
	5. Conocimiento del Reglamento de Pagos del Banco Central de Costa Rica y normativa conexa.
CODIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	T24
	Bacosi
	SIGEAC
	SERVER MANAGER
	SAI
	Sistema de Acuerdos y Recomendaciones (SIAR)

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		**PERFIL: OPERATIVOS SOPORTE**			
CODIGO	**Cardinales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CODIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CODIGO	**Del Negocio:**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CODIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CODIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				
Observaciones:	**La Gerencia General aprueba la creación de este perfil mediante oficio GGC-010-2021, con fecha 05 de enero de 2021. Referencia DIRCH-1804-2020.**				