MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Área Centro de Servicios de Soporte Regional	**Área:**	Unidad Soporte a la Ley 8204
Código del Cargo:	1016.03	**Código del Puesto:**	1016
Categoría:	14	**Nombre del Puesto:**	Oficial de Servicios y Operaciones Bancarias 2
Nombre del Cargo:	Oficial en Atención Alertas Transaccionales	**Reporta a:**	Unidad Soporte a la Ley 8204
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores operativas relacionadas con la atención y justificación de alertas transaccionales del proceso Gestión y Cumplimiento de la Ley 8204, FATCA y CRS, direccionar las actividades hacia el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas. 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. Atender las alertas generadas diariamente por el sistemas de Monitoreo y Control con el objetivo de justificar las mismas.
			2. Revisar en el sistema T-24 la información del cliente requerida para el proceso de justificación de alertas.
			3. Descargar en el sistema Assist- FE las transacciones del ciclo actual y preparar el informe de la justificación de la alerta.
			4. Dar seguimiento en el sistema correspondiente a las evidencias necesarias para justificar una alerta, con la finalidad de verificar la validez del documento, informar al cliente en el caso de que los documentos no sean los correctos, validar si los documentos de evidencia se indexan de manera correcta.
			5. Dar seguimiento a las evidencias de justificación de alertas que presenten inconsistencias, debe dejar evidencia de su gestión en los sistemas correspondiente.
			6. Solicitar por los medio definidos a los responsables de las Oficinas Comerciales los requerimientos de información sobre evidencias de justificación de alertas en aquellos casos que corresponda.
			7. Notificar por los medios disponibles a los clientes en el caso que se requiera presentar evidencias sobre sus transacciones.
			8. Elaborar las bitácoras de justificación de alertas a fin de que la información se encuentre actualizada y disponible.
			9. Realizar las actualizaciones de los datos de la Política Conozca a su Cliente.
			10. Dar seguimiento a cada alerta según las siguientes condiciones: control manual de cada alerta en el que se controla el estado de cada caso, se debe comparar lo indicado por el sistema de alertas y actualizar el seguimiento manual.
			11. Preparar la documentación necesaria para el bloqueo de cuentas de clientes en los casos que corresponda.
			12. Elaborar las prórrogas para la ampliación de la justificación de las alertas, cuando a los clientes se les presenten situaciones que imposibilitan presentar el justificante en el período establecido.
			13. Atender las consultas de los clientes con el objetivo de asesorarles con respecto a la información que deben presentar.
			14. Orientar a los funcionarios que atienden de manera directa a los clientes respecto a la documentación que los clientes deben entregar, así como, asesorar en las actividades relacionadas con la indexación de los documentos.
			15. Atender las consultas de la Oficialía de Cumplimiento relacionadas con el formato y la documentación de la justificación de la alerta.
			16. Mantener actualizada la documentación solicitada para el registro de atención de alertas.
			17. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			18. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			19. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			20. Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			21. Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			22. 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.
			23. 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.
			24. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			25. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			26. 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.
			27. 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:	Técnico Medio o Segundo Año Universitario en la carrera de Administración de Negocios, Contabilidad, Administración Pública, Ingeniería Industrial.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años de experiencia en actividades bancarias preferiblemente en labores relacionadas con la atención de alertas transaccionales.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el cumplimiento de la Ley N° 8204.
	2. Conocimiento en la atención y servicio al cliente.
	3. Conocimiento Básico de Access y manejo de tablas dinámicas.
	4. Conocimiento en la atención de alertas transaccionales.

*** 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. Certificación para la atención, documentación y justificación de alertas transaccionales.
	2. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
	3. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	4. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS				
	Word, Excel, Power Point, Outlook, Access, OneNote				
	ASSIST-FE: sistema de alertas.				
	T-24: Sistema bancario institucional				
	Sistemas PAS (Sistema de Débitos y Créditos Automáticos)				
	CREDID				
	CIC (Centro de Información Crediticia)				
	SISCARD (Sistema de tarjetas de Crédito)				
	BACOSI Electrónico				
	TOP SECRET: CICSTERM SIPO (Sistema Integrado de Préstamos)				
	TOP SECRET: APT (Sistema Ahorro de Protección al Trabajador)				
	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
	PERFIL KOMPE DISC:	**PERFIL: ALERTAS TRANSACCIONALES**			
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 Corporativa aprueba este perfil por medio de la HT-148-GGC-2020, con fecha 17 de junio de 2020. Referencia DIRCH-DIRCH-0788-2020.**				