MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División de Operaciones	**Área:**	Área de Servicios al Negocio
Código del Cargo:	1009.15	**Código del Puesto:**	1009
Categoría:	12	**Nombre del Puesto:**	Oficial de Servicios y Operaciones Bancarias
Nombre del Cargo:	Oficial en Servicios de Conectividad	**Reporta a:**	Jefe de Área Servicios al Negocio
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores de carácter operativo relacionadas con la liquidación y aplicación de los pagos de servicios públicos y privados, atención de inconformidades, inconsistencias y consultas de los clientes, direccionar las actividades hacia el alcance de los objetivos y metas operativas del Área. Asimismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente, brindar apoyo en lo que solicite en concordancia con la normativa y valores institucionales.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1. Elaborar según los plazos definidos la liquidación y conciliación de pagos de servicios públicos y privados (Conectividad), realizar los respectivos cierres, subir en una carpeta el reporte de movimientos diarios y remitir a las instancias correspondientes por los medios definidos para los efectos.
			2. Realizar la transferencia de fondos (FT) entre cuentas contables con el fin de que se ejecuten los movimientos según corresponda a los procesos de liquidación.
			3. Gestionar la recuperación de los dineros por pago de servicios cancelados pero no debitados de la cuenta cliente o acreditar en la cuenta del cliente los dineros cuando se debita pero no se cancela el servicio, llevar los controles requeridos.
			4. Atender las consultas de los clientes internos o externos con relación a la aplicación de pagos de servicios públicos y privados por los diferentes medios, brindar seguimiento a los casos de reclamos hasta la resolución del mismo, así como tramitar la respuesta de inconformidades de clientes que remite la Contraloría de Servicios.
			5. Realizar el envío de los correos electrónicos a las dependencias correspondientes por diferencias con pago de servicios para que se realicen las gestiones correspondientes.
			6. Colaborar en el levantamiento de los requerimientos para el desarrollo de nuevos servicios, actualización de sistemas o mejoras en los sistemas de información relacionados con las actividades asignadas, así como realizar las pruebas para validar la su funcionalidad, revisar historias de usuario y los guiones de pruebas.
			7. Tramitar oficios de inconsistencias de diferencias contables, establecer cronogramas de trabajo y dar respuesta al Área de Contabilidad conforme a los plazos establecidos.
			8. Apoyar en la revisión de los procedimientos relacionados con las actividades que se realizan.
			9. Generar y remitir a las instancias que corresponda los reportes con la información de los pagos de servicios aplicados de conformidad con las solicitudes generadas.
			10. Apoyar según se requiera en trámites de pensiones o judiciales a solicitud de la jefatura con el fin de dar continuidad al servicio.
			11. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			12. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			13. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			14. Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			15. Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			16. 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.
			17. 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.
			18. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			19. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			20. 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.
			21. 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 propias de los procesos de servicios al negocio o del negocio bancario.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento básico en herramientas de office.
	2. Conocimiento de la Normativa relacionada con el proceso de conectividad.
	3. Conocimiento en el manejo y archivo de documentos.

*** 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. Conocimientos generales sobre los servicios del área.
	3. Conocimiento del Manual de Normas y Servicio al Cliente.
	4. Conocimiento del Código de Conducta (Ética) Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
	5. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.
	6. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	Sistema T24
	Consola Administrativa de Conectividad

	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 este perfil mediante oficio GGC-10-2021, con fecha 5 de enero del 2021. Referencia DIRCH-1804-2020.**				