MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Área Centro de Servicios de Soporte Regional	**Área:**	Unidad Soporte a la Ley 8204
Código del Cargo:	1016.06	**Código del Puesto:**	1016
Categoría:	14	**Nombre del Puesto:**	Oficial Servicios Operaciones Bancarias 2
Nombre del Cargo:	Soporte Administrativo Proceso Actualización	**Reporta a:**	Coordinador Unidad Soporte a la Ley 8204
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores operativas relacionadas con el soporte requerido en la supervisión del proceso de actualización de la información de los clientes de conformidad con lo establecido en la Ley N° 7786 , 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. Preparar las bases de datos para la revisión y actualización de los casos según los parámetros definidos en la normativa.
			2. Asignar y distribuir los casos que deben analizarse con la finalidad de realizar las cargas de forma equitativa.
			3. Atender a los clientes internos y/o externos por la vía que corresponda con las dudas o inquietudes que se les presente con el servicio con la finalidad de orientarles respecto a la solución de cada caso particular.
			4. Revisar las actualizaciones-justificaciones de transaccionalidad y notificaciones para validar su correcta ejecución.
			5. Elaborar los informes técnicos requeridos por la gestión.
			6. Generar los reportes de estadísticas y proyecciones de atención a los requerimientos para que se cuente con los insumos para el seguimiento de los casos.
			7. Realizar el bloqueo de cuentas de los clientes en cumplimiento de lo definido en la Ley.
			8. Modificar según se requiera los datos en la herramienta de Access.
			9. Brindar soporte en la creación, bloqueos temporales, cambios, desactivaciones, cambios de contraseña para los requerimientos de los usuarios del sistema CISTERM.
			10. Llevar el control de las inconsistencias de los informes de Evaluación realizados por la Oficialía de Cumplimiento.
			11. Realizar la revisión de los clientes en el sistema de Evaluación de AML (Anti-Money Laundering) con el objetivo de identificar si los clientes aparecen en las listas internacionales y descartar si hay coincidencias en dichas listas para vincular el cliente al Banco.
			12. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			13. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			14. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			15. Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			16. Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			17. 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.
			18. 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.
			19. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			20. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			21. 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.
			22. 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 Administración Pública, Administración de Negocios o con énfasis en: Banca, Finanzas, Contabilidad; Economía o Contaduría.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años de experiencia en labores relacionadas con las actividades descritas.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley N° 7786 y normativa conexa.
	2. Conocimiento Access full.
	3. Conocimiento de excel intermedio y tablas dinámicas.
	4. Conocimiento de SQL .
	5. Conocimiento de servicio al cliente.
	7. Conocimiento en redacción de informes técnicos.

*** 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. Curso T24.
	2. Certificado del Plan de Formación Bancaria (PIFB).
	3. Conocimiento en la interpretación y análisis de Estados Financieros.
	4. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
	5. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	6. Conocimiento del Código de Conducta del Conglomerado Financiero.

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS				
	Word, Excel, Power Point, Outlook				
	CICSTERM (Sipo)				
	SISTEMA T24				
	SDCA (Sistema de débitos y Crédito Automáticos)				
	SISCARD (Visa)				
	BACOSI (Consulta de cheques y transferencias interbancarias)				
	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 Corporativa aprueba este perfil mediante oficio GGC-2-2021, con fecha 04 de enero de 2021. Referencia DIRCH-1786-2020.**				