MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Banca de Desarrollo Social	**Área**	Área de Promoción y Desarrollo
Código del Cargo:	1009.03	**Código del Puesto:**	1009
Categoría	12	**Nombre del Puesto:**	Oficial de Servicios y Operaciones Bancarias 1
Nombre del Cargo:	Oficial de Servicio Operativo del Área de Promoción y Desarrollo	**Reporta a:**	Jefe del Área de Promoción y Desarrollo
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores operativas y asistenciales de las diferentes actividades del Área de Promoción y Desarrollo de la Dirección de Banca de Desarrollo Social. 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	Llevar el control de oficios enviados y recibidos (mensajería interna y link).
			2	Conservar y archivar las evidencias del cumplimiento de Control Interno y Riesgo Operativo.
			3	Archivar y llevar el control de las liquidaciones de funcionarios del área y jefatura.
			4	Revisar las liquidaciones en sistema SIPRE y pasarlas al jefe para su autorización.
			5	Enviar liquidaciones de viáticos, kilometraje al Área de Presupuesto, archivar con recibido.
			6	Gestionar, dar seguimiento y archivar las evidencias relacionadas con el cumplimiento de metas del Balance de Desarrollo de Personal (BDP) y el Cuadro de Mando Integral (CMI).
			7	Planificar y realizar la minuta donde se da a conocer las llaves y subllaves de pago para los BDP y BSC.
			8	Gestionar, realizar, controlar y archivar evidencias relacionadas con el cumplimiento de metas PAO, ingresar información a SIPRE.
			9	Realizar en conjunto con jefatura informes de gestión para ser presentados al Área de Seguimiento y Consolidación.
			10	Apoyar a la jefatura en tareas relacionadas con el control y manejo actualizado del sistema en intranet de inventarios de expedientes de crédito.
			11	Elaborar solicitudes de requisición y verificación de los pedidos relativos al área, así como, la autorización correspondiente.
			12	Asistir y planificar las MCI del área, así como, el levantamiento de minutas de reunión.
			13	Llevar el control del cumplimiento de los planes de inversión vencidos, comunicar a los ejecutivos y controlar que se cumpla según lo debido y realizar la verificación de facturas.
			14	Revisar los informes de cumplimiento de planes de inversión y comunicar a la jefatura para el visto bueno.
			15	Realizar muestreos de expedientes para revisar medidas de Control Interno.
			16	Elaborar minutas, presentaciones, correos, entre otros, para cumplir con lo establecido con Capital Humano respecto a ambiente laboral y equipos de mejora.
			17	Elaborar minutas, presentaciones, correos, según corresponda, para cumplir con lo establecido respecto a temas de Sinergia, PAO, PEC, Reglamento Interno de Trabajo, Manual de Normas, Atención y Servicio al cliente, Políticas para la Clasificación de la Información, Manual de Puestos Institucional, Código de Ética, entre otros temas institucionales.
			18	Revisar y modificar los procedimientos del área para que sean validados por la División de Gestión de Calidad y sean subidos a la Intranet con las actualizaciones realizadas.
			19	Llevar el control de la agenda de las visitas realizadas por la jefatura.
			20	Dar atención a clientes vía telefónica, correo electrónico o bien que se presenten a la oficina a solicitar información respecto a los requisitos para obtener un crédito ya sea con fondos FEDE o bien FODEMIPYME.
			21	Llevar el control de vacaciones de los funcionarios del área, principalmente por el tema de Riesgo Operativo en cuanto a cumplir con cierta cantidad de días de períodos vencidos.
			22	Colaborar con la jefatura en cuanto a recomendaciones emitidas por Auditoría y subir evidencias al sistema SIAR.
			23	Velar porque los funcionarios del área llenen la Política Conozca a su Empleado y remitir actas a Capital Humano.
			24	Llevar el control tanto físico como en actas de los activos asignados a los funcionarios del área, al igual que el control en el sistema SIAP.
			25	Llevar control de que los funcionarios del área cumplan con las pruebas institucionales que se asignen por parte de Capital Humano, principalmente, si alguna de estas son llave o subllave de pago en cuanto a los BDP y CMI.
			26	Cumplir con la calidad y los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			27	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			28	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			29	Ejecutar otras funciones propias del puesto, Área, División o Dirección.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			30	Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			31	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.
			32	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.
			33	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			34	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			35	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.
			36	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 asistencial.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en técnicas de redacción e informes.
	2. Conocimiento en gestión y manejo de documentación.
	3. Conocimiento del Manual de productos de la Banca Social.
	4. Conocimiento en el Reglamento de Fondos Especiales.
	5. Conocimiento en la Normativa de avales FODEMIPYME.
	6. Conocimiento en prácticas justas de operación según ISO 26000 en el marco de la industria bancaria.

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

CODIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1. Conocimiento de Normativa externa de SUGEF, CONASSIF, Contraloría General de la República, Banco Central y otros.
	2. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente del Conglomerado Financiero.
	3. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.
	4. Conocimiento en el Módulo Bancario de Servicio al Cliente y liderazgo en calidad.
	5. Conocimiento en el Código de Conducta del Conglomerado Financiero.
	6. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	7. Conocimiento de Control de Gestión, Control Interno y Riesgo Operativo.
	8. Conocimiento en los productos del Conglomerado Financiero.
	9. Conocimiento básico en FIDEICOMISO.

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Sistema SIPRE.
	Sistema T24.
	Sistema SIAR.
	Sistema SIPO.
	Sistema SIAP.
	WEBEX.
	Sistema de Adquisición de Suministros de Oficina.
	Word, Excel, Power Point, ACCESS, Outlook, INTRANET.

COMPETENCIAS REQUERIDAS

PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: OPERATIVO DE NEGOCIO			
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-1722-2020, con fecha 27 de Octubre de 2020. Referencia DIRCH-1431-2020.**