MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División de Operaciones	**Área**	Área de Servicios al Negocio
Código del Cargo:	1008.18	**Código del Puesto:**	1008
Categoría	11	**Nombre del Puesto:**	Oficial de Servicios y Operaciones Administrativas
Nombre del Cargo:	Oficial Operativo Servicios Varios	**Reporta a:**	Jefe de Área Servicios al Negocio
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores operativas y asistenciales para la atención de los trámites de procesos sucesorios (notariales y judiciales), pensiones alimentarias, procesos ordinarios, consignación de prestaciones, así mismo tramitar depósitos de dineros por sucesorios notariales, direccionar las actividades hacia el alcance de los objetivos y metas operativas del Área. 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. Brindar atención a los trámites procesos sucesorios (notariales y judiciales), pensiones alimentarias, procesos ordinarios, consignación de prestaciones, ejecutivos simples, embargos administrativos, así mismo tramitar depósitos de dineros por sucesorios notariales, controlar que se cumplan con los plazos establecidos y solicitar en los casos que corresponda la respectiva ampliación del mismo, con el objetivo de evitar las multas asociadas.
			2. Realizar consultas en los diferentes sistemas de Servicios Bancarios de la información relacionada con los clientes involucrados en las causas penales, con el fin de obtener los datos necesarios para que se brinde la respuesta requerida.
			3. Solicitar información a las dependencias internas y/o externas que corresponda para la elaboración de las propuestas de oficios de respuesta al Juzgado Penal, gestionar la revisión y firma de los mismos, así como su entrega al Juzgado.
			4. Tramitar los cheques para entrega de dineros de procesos sucesorios notariales y judiciales o gestionar la transferencia para realizar el depósito en los casos que corresponda, así como tramitar los depósitos de dinero en el Banco de Costa Rica para los trámites sucesorios judiciales.
			5. Brindar atención a las consultas de clientes internos y externos, personeros de entes de gobierno, así como de abogados y albaceas relacionadas con entregas de dinero con cheque y entrega de documentos para los sucesorios notariales.
			6. Actualizar en los sitios internos la información de cada caso atendido y cerrar el estado de los mismos cuando corresponda, así como respaldar en la intranet la jurisprudencia relacionada para que sirva de consulta al área en la atención de otros trámites.
			7. Generar y revisar los históricos de movimientos de cuentas de los clientes para solicitar la información de comprobantes o transferencias a las dependencias que corresponda.
			8. Tramitar el congelamiento y/o descongelamiento de dinero en el caso de requerirse por parte del Juzgado.
			9. Dar seguimiento a la solicitud de entrega o depósitos de dineros de los sucesorios notariales o judiciales que se remiten a las oficinas por dineros de operaciones de préstamos, tarjeta visa o ahorro a plazo.
			10. Archivar los oficios correspondientes por juzgado, cliente o entidad con el fin de que la información se encuentre disponible.
			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:	Técnico medio o Segundo año Universitario en Administración de Empresas; Contaduría.
	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 excel y word.
	2. Conocimiento en la elaboración y redacción de informes.
	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.
	2. Conocimiento de la Ley de Control Interno.
	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				
	Terminales: SIPO, SBA1; V305; B020; A201 y CC01.				
	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: OPERATIVO DE 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.**				