MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Centro Servicios de Soporte	**Área**	Área Centro de Servicios de Soporte Regional
Código del Cargo:	1023.06	**Código del Puesto:**	1023
Categoría	13	**Nombre del Puesto:**	Oficial de Servicios y Operaciones Administrativas 2
Nombre del Cargo:	Oficial Operativo Multiservicios-Plan Piloto	**Reporta a:**	Supervisor Equipo de Trabajo Multiservicios
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores operativas relacionadas con el soporte a las Oficinas Comerciales en diferentes actividades administrativas, direccionar las actividades hacia el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en el área. 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
	Funciones generales las cuales se deben cumplir en todos los roles		1. Atender a los clientes internos y/o externos por la vía que corresponda con las dudas, inquietudes o reclamos que se les presente con el servicio con la finalidad de orientarles respecto a la solución de cada caso particular.
			2. Sustituir las funciones de un rol según requerimiento y necesidades de la operativa.
			3. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			4. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			5. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			6. Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.
	Rol Revisión de Requerimientos		7. Revisar los requerimientos de Oficinas Comerciales, Banca de Personas, Banca Fácil, Centros Empresariales, Sociedades del Banco para la apertura de productos a clientes para validar que se ajustan a los procedimientos establecidos.
			8. Distribuir, asignar y reasignar los casos para el proceso de vinculación de clientes y procurar la asignación equitativa de las mismas.
			9. Brindar Mantenimiento a los controles de avance de gestión con la finalidad de dar seguimiento al cumplimiento oportuno a las mismas.
			10. Elaborar los cuadros y gráficos estadísticos específicos requeridos para informar respecto a gestiones particulares que se requieran.
			11. Realizar el proceso de activación y bloqueo de clientes, cuentas y pines según corresponda.
	Rol Control de Tarjetas		12. Realizar el proceso de Recepción de Tarjetas Nuevas con la finalidad de revisar las tarjetas recibidas contra la información contenida en el sistema de información correspondiente y el requerimiento realizado.
			13. Custodiar las Tarjetas de débito que se alistan para enviar a oficina.
			14. Controlar el Inventario de Tarjetas, oficios, paquetes, fechas de recepción, entre otros a fin de que se cumplan con los plazos establecidos.
			15. Realizar el proceso de recepción y entrega de Tarjetas en el sistema para la que se proceda con la activación correspondiente.
			16. Realizar el bloqueo de tarjetas enviadas en el sistema según requerimiento de las áreas.
			17. Realizar la destrucción de Tarjetas y llevar los controles requeridos.
			18. Realizar el envío y control de paquetes y expedientes enviados por mensajería.
			19. Elaborar la bitácora de tarjetas entregadas para controlar el cumplimiento de los plazos definidos.
			20. Verificar que información de clientes y tarjetas sea correcta.
	Rol Distribución y envío de Requerimientos		21. Realizar la Impresión de pines de tarjetas y resguardar el papel de seguridad utilizado para dicha impresión.
			22. Imprimir y archivar el reporte de entrega de tarjetas y reporte de pines generados con el objetivo de mantener la información disponible y vigente ante cualquier requerimiento de información.
			23. Elaborar y firmar la Bitácora de entrega de tarjetas y pines.
			24. Empacar las tarjetas y pines en los sobres correspondientes para enviar los paquetes a las Oficinas Comerciales.
			25. Ordenar expedientes, elaborar las caratulas y verificar que la documentación física incluida este vigente y cumpla con lo establecido en la normativa vigente aplicable.
			26. Preparar los sobres y bolsas de seguridad para empaquetado y envío de expedientes.
			27. Elaborar las listas de oficios listos para enviar por mensajería y enviar los paquetes a las Oficinas Comerciales, adjuntar copia de los oficios recibidos en el control de correspondencia.
	Rol Vinculación de Clientes		28. Realizar el proceso de vinculación de clientes nuevos y/o actualización de clientes existentes, según requerimiento de las diferentes áreas a las que se brinda soporte.
			29. Contactar a los clientes en caso requerido para validar o solicitar información adicional.
			30. Aperturar los productos que se requiera para dar servicio a los clientes (cuentas de ahorros, tarjetas de débito, usuario web, ahorros programados).
			31. Elaborar los expedientes físicos para custodia en oficina.
			32. Brindar el seguimiento de entrega de documentos en las agencias con el fin de validar que fueron recibidos en tiempo y forma.
			33. Gestionar los cambios en las tarjetas de débito (extravío, chip, vencimiento, deterioro).
			34. Verificar los datos brindados por el cliente (ingresos, identificación, dirección entre otros) en los diferentes sistemas internos y externos para validar que la información es correcta.
	Rol Control de Calidad		35. Revisar las vinculaciones y actualizaciones de los clientes ya existentes para validar que se cumple con los procedimientos establecidos y se ejecutaron de manera correcta, gestionar las correcciones pertinentes con los vinculadores.
			36. Revisar que las aperturas de los productos bancarios se ejecutaron cumpliendo la normativa aplicable y gestionar las correcciones pertinentes con los vinculadores.
			37. Verificar la documentación gestionada y cargada en el sistema T24, corroborando que los documentos indexados sean congruentes con la información del cliente ingresada en el sistema de conformidad con las políticas, reglamentos operativos y de cumplimiento y coordinar las correcciones pertinentes con los vinculadores.
			38. Emitir el reporte SICERE, para justificación de ingresos de clientes asalariados, según solicitud de los vinculadores.

			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			39. Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			40. 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.
			41. 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.
			42. Adoptar las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			43. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			44. 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.
			45. 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 Negocios; Contaduría; Ingeniería Industrial, Economía o carreras afines.	
	Legales:	No aplica.	
	Experiencia:	18 meses de experiencia en labores operativas en puestos administrativos o bancarios.	
CODIGO	*** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES**		
	1. Conocimiento de excel y tablas dinámicas.		
	2. Conocimiento de la Ley N°7786 y normativa conexa.		
	3. Conocimiento en redacción de informes.		
	4. Certificación del Plan Integral de Formación Bancaria (PIFB).		
*** 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. Conocimiento avanzado SQL.		
	2. Conocimiento avanzado SHAREPOINT.		
	3. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).		
	4. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.		
	5. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.		
CODIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**		
	Word, Excel, Power Point, ACCESS		
	T24		
	SICERE		
	Outlook		
	CREDIT		
	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 Corporativa aprueba este perfil mediante oficio GGC-2-2021, con fecha 04 de enero de 2021. Referencia DIRCH-1786-2020.**				