MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Canales	**Área:**	Área Banca Fácil
Código del Cargo:	1016.07	**Código del Puesto:**	1016
Categoría:	14	**Nombre del Puesto:**	Oficial en Servicios y Operaciones Bancarias 2
Nombre del Cargo:	Agente de Popular en Línea	**Reporta a:**	Jefe Área Banca Fácil
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores asistenciales relacionadas con la venta de productos y servicios que ofrece el Banco Popular mediante el Sitio Web y App, con el fin de brindar una atención oportuna a los clientes. Así mismo, 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. Asesorar a los clientes internos y externos sobre el uso del del Sitio Web y App del Banco Popular.
			2. Reportar problemas técnicos varios sobre el funcionamiento del App y Web transaccional.
			3. Revisar y realizar los reportes de problemas que se generen al momento de realizar transferencias Sinpe (TFT, CD, DD, DTR, SINPE MOVIL, PIN, como cualquier otro producto ligado a trasferencias), así como las inconsistencias presentadas en Conectividad, de pagos de tarjetas de crédito, generados por los sitios transaccionales Web y App. (Pagos de servicios, pagos de tarjetas).
			4. Generar las bitácoras de ACII y Web, para llevar los controles respectivos.
			5. Revisar usuarios del servicio Web Transaccional y App de Banca Móvil, por medio del sistema Activ ID, cuando sea solicitado por los clientes internos y externos.
			6. Atender las consultas de inconsistencias presentadas por los clientes de TC y TD, ingresados por medio de la línea telefónica (teléfono naranja), para lo cual se deben realizar los cálculos correspondientes.
			7. Dar soporte y realizar reportes sobre incidentes presentados con la utilización del Quick Pass.
			8. Orientar a los clientes que fueron víctimas de Phishing, así como generar el respectivo reporte.
			9. Brindar las citas para la atención de los quioscos de Firma Digital, para clientes internos y externos.
			10. Realizar estudios a solicitud del área de seguridad, sobre casos de posibles fraudes.
			11. Atender y dar respuesta a las consultas que ingresen por vía correo electrónico.
			12. Atender los problemas para el ingreso a las plataformas y errores que puedan presentar los programas de Conexión BP y Puntos BP.
			13. Atender y gestionar las solicitudes de información sobre los productos y servicios que ingresan por el buzón institucional y el apartado de contáctenos de la web transaccional.
			14. Efectuar la revisión de créditos por medio de SIPO cuando se genera error en el pago de operaciones de crédito por medios digitales.
			15. Realizar la generación de tarjetas de Débito y Crédito.
			16. Atender las gestiones remitidas por el Outsourcing que no pueden solucionadas por ellos.
			17. Brindar apoyo al Equipo de Crédito, cuando sea requerido.
			18. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			19. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área.
			20. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			21. Ejecutar otras funciones propias del Área.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			22. Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			23. 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.
			24. 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.
			25. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			26. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			27. 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.
			28. 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 Economía; Contaduría Pública; Administración Pública; Administración de Negocios.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años de experiencia en puestos relacionados con la gestión bancaria.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento de los Productos y Servicios del Banco.
	2. Conocimiento en Atención y Servicio al Cliente.
	3. Conocimiento en la Ley 8204 Legitimación de Capitales.

*** 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 en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
	2. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Contraloría General de la República.
	3. Conocimientos de los productos del Banco y servicios del Banco.
	4. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero
	5. Conocimiento en Sinpe (DTR, DD, CD, TFT, Sinpe Móvil).
	6. Conocimiento en PIFB.
	7. Conocimiento en Técnicas para la Buena Dicción.

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook.
	SIPO
	Siscard
	Activ Id
	T24
	Intranet
	Nodo Sinpe
	Consola de Banca Móvil
	PSC
	Sistema de Custodia de Valores (Firma Digital)
	Quick Pass

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: OPERATIVO 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 a la creación de este perfil mediante oficio GGC-901-2021, con fecha 28 de junio de 2021, aprobado el 22 de julio del 2021. Referencia DIRCH-0936-2021.**				