MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División de Operaciones	**Área:**	Área de Servicios al Negocio
Código del Cargo:	1009.16	**Código del Puesto:**	1009
Categoría:	12	**Nombre del Puesto:**	Oficial en Servicios y Operaciones Bancarias 1
Nombre del Cargo:	Oficial Operativo Trámites Causas Penales	**Reporta a:**	Jefe de Área Servicios al Negocio
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores operativas para la atención en tiempo y forma de los trámites judiciales de causas penales, solicitudes de entes de gobierno, congelamiento de fondos, control de saldos de cuentas contables relacionadas con trámites judiciales, 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 de Causas Penales; Pensiones Alimentarias, Sucesorios entre otros trámites judiciales, así como a los requerimientos presentados por diferentes entes de gobierno, 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. Verificar la recepción de los videos solicitados y copiar la información para la entrega según lo requerido en la causa penal.
			5. Recibir a los agentes del Organismo de Investigación Judicial (OIJ) para decomiso o firma en el Acta de secuestro, dejar respaldo en los expedientes de la gestión realizada.
			6. Elaborar, foliar, revisar, etiquetar, firmar y archivar los expedientes de cada caso asignado y actualizar con los respaldos.
			7. 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.
			8. Tramitar en los casos que corresponda el congelamiento y/o descongelamiento de dinero de las cuentas según requerimiento del Juzgado, así como las devoluciones de dinero por orden de la fiscalía para casos de estafas y devolución de dinero de sucesorios notariales, realizar el trámite de depósitos de dinero en el Banco de Costa Rica para el trámite sucesorio judicial.
			9. Solicitar a la Dirección Jurídica el poder especial de la Jefatura para la atención de los casos ante el Ministerio de Hacienda.
			10. Participar en el levantamiento de los requerimientos para el desarrollo o mejoras en los sistemas de información relacionados con las actividades asignadas, así como realizar las pruebas para validar la su funcionalidad, revisar historias de usuario y los guiones.
			11. 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.
			12. 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.
			13. Apoyar según se requiera en los diferentes procesos que desarrollan en el Área según requerimiento de la jefatura con el fin de dar continuidad al servicio.
			14. Atender los requerimientos del Ministerio de Hacienda y de la Caja Costarricense de Seguro Social para las devoluciones de dinero de fallecidos, así como tramitar los bloqueos de fondos y depósitos a solicitud de estas entidades.
			15. Brindar soporte en la atención de otros trámites judiciales de embargos, levantamientos de embargos insolvencias entre otros.
			16. Tramitar los embargos administrativos del Ministerio de Hacienda, levantar el embargo en el plazo establecido si no se cuenta con la orden judicial, así mismo brindar las respuestas requeridas.
			17. Llevar el control y manejo de las cuentas contables relacionadas con trámites judiciales.
			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, División o Dirección.
			20. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			21. Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
			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:	Bachiller en Educación Media (Secundaria Completa).
	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.	
	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 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.**				