MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Subgerencia General de Negocios	**Área**	Subgerencia General de Negocios
Código del Cargo:	2007.36	**Código del Puesto:**	2007
Categoría	16	**Nombre del Puesto:**	Técnico en Servicios y Operaciones Administrativas 1
Nombre del Cargo:	Técnico Administrativo Subgerencia General Negocios	**Reporta a:**	Subgerente General de Negocios
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores técnicas de soporte a los asesores de la Subgerencia General de Negocios, relacionadas con la atención de los diferentes planes de acción que se encuentran en ejecución, así como, en el seguimiento de temas relacionados a recomendaciones de Auditoría Interna, Acuerdos de los Comités presididos por la Subgerencia General de Negocios y de Junta Directiva Nacional, para cumplir con los objetivos y metas del Plan Estratégico Corporativo. 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. Asistir a los asesores de la Subgerencia General de Negocios en labores técnicas y de apoyo administrativo, atendiendo las diferentes actividades que conforman la gestión de la dependencia.
			2. Elaborar los oficios, informes o presentaciones que se requieran para atender solicitudes expresas de los asesores.
			3. Atender a clientes internos y externos, resolver sus consultas, así como, suministrar información orientada a la gestión encomendada.
			4. Coordinar con las Áreas adscritas los requerimientos de información de la Subgerencia General de Negocios u otros entes superiores con el objetivo de revisar, consolidar y enviar los datos requeridos.
			5. Controlar y dar seguimiento a los planes de acción formulados para la atención de los acuerdos de Junta Directiva Nacional, comités ejecutivos y recomendaciones de Auditoria.
			6. Realizar la actualización de los diferentes sistemas de control sobre los requerimientos asignados.
			7. Elaborar los oficios para remitir a la Dirección Jurídica los casos de phishing para el análisis respectivo.
			8. Preparar las notas u oficios con la respuesta legal de la resolución de los casos de phishing, con el objetivo de notificar mediante correo electrónico a los clientes, en caso de ser necesario algún reintegro de dinero se remite correo a la Oficina Comercial que corresponda.
			9. Remitir los recursos de revocatoria y apelación a la Dirección Jurídica para su análisis, con sus respectivos expedientes, en caso de existir un recurso de apelación debe de elaborar oficio y evidencias necesarias para elevar caso a la Gerencia General Corporativa.
			10. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			11. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para la Subgerencia.
			12. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			13. Ejecutar otras funciones propias de la Subgerencia.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			14. Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			15. Velar por el logro de los objetivos y las 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.
			16. Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			17. Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			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 su área, 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:	Diplomado o Tercer año Universitario en Administración de Negocios; Banca y Finanzas; Contaduría o Administración Pública.
	Legales:	No aplica
	Experiencia:	Dos años de experiencia en la ejecución de actividades relacionadas con la gestión administrativa o del negocio bancario.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento Control Interno y Riesgo Operativo.
	2. Conocimientos en los productos y servicios del Conglomerado Financiero.
	3. Conocimiento en redacción y presentación de informes.

*** 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 del Código de Ética del Conglomerado Financiero.
	2. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.
	3. Conocimiento de la Ley 7786 y su normativa conexa.
	4. Conocimiento de la normativa interna que regula la gestión bancaria.
	5. Conocimiento de normativa de SUGEF.

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook.

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL TÉCNICO 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:	**Se aprueba la creación del Perfil de cargo, por parte de la Gerencia General Corporativa mediante el oficio GGC-1487-2020, del 9 de setiembre del 2020. Referencia DIRCH-1188-2020.** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil, mediante aprobación del Acta-31-DIRCH-2021, el 14 de junio del 2021. Referencia HT-169-GGC-2021 2021- DIRCH-0851-2021.**				