MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División de Operaciones	**Área:**	Área de Servicios al Negocio
Código del Cargo:	2008.28	**Código del Puesto:**	2008
Categoría:	17	**Nombre del Puesto:**	Técnico en Servicios y Operaciones Bancarias 1
Nombre del Cargo:	Técnico Seguimiento y Control Servicios Varios	**Reporta a:**	Jefe de Área Servicios al Negocio
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores técnicas relacionadas con la supervisión y coordinación del Equipo de Trabajo de Servicios Varios en las actividades para la atención oportuna de trámites judiciales (causas penales, pensiones, sucesorios, insania, quiebra, entre otros), así como de los requerimientos que se reciben de otros entes del estado, gestión administrativa del control de liquidaciones de conectividad, estados de cuenta corriente, cheques, libros de depósitos, certificados de ahorro a plazo, depuraciones de partidas contables y seguimiento a registros de cuentas contables del área, 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. Supervisar las funciones que ejecuta el equipo de trabajo de Servicios Varios, en las diferentes actividades operativas asignadas velando por el cumplimiento de procedimientos e instrucciones internas que se requieren para obtener los resultados esperados del proceso en los plazos establecidos.
			2. Participar en las reuniones o sesiones de trabajo relacionadas con los procesos asignados a Servicios Varios o según requerimiento de la Jefatura con el objetivo de brindar aportes en la materia de su especialidad.
			3. Participar en las sesiones para el levantamiento de los requerimientos por mejoras del sistema, actualizaciones o por incidentes reportados, elaborar los guiones y ejecución de pruebas según los detalles definidos.
			4. Revisar que las firmas de cheques de gerencia, certificados de ahorro a plazo y cupones se incluyan correctamente en el sistema T24.
			5. Revisar las facturas contra reportes de control de servicio para validar que se ajustan a lo requerido, incluir en el sistema la información definido las facturas y órdenes de pago.
			6. Revisar las solicitudes , oficios, artes y elementos de seguridad de los cheques especiales y cheques de gerencia y realizar la activación de los cheques especiales.
			7. Atender a los abogados, clientes internos y/o externos, oficiales del OIJ, entre otros por la vía que corresponda con las dudas o inquietudes que se les presente con el servicio a fin de orientarles respecto a la solución de cada caso particular.
			8. Apoyar a la Jefatura y dar seguimiento en la elaboración y correcta ejecución del Plan Anual Operativo (PAO), Cuadro de Mando Integral (CMI), Planeación Presupuestaria del Área y los formularios de Balance de Desarrollo Personal (BDP) de los funcionarios del equipo de trabajo.
			9. Preparar y presentar oficios, reportes o informes sobre avances y comportamiento del desarrollo general de los proyectos y los trabajos realizados.
			10. Coordinar los procesos de impresión, ensobrado y envío de los estados de cuenta corriente por parte de la empresa proveedora y la remisión por medio de correo electrónico según los procedimientos definidos.
			11. Coordinar, delegar y revisar los oficios de los diferentes trámites que deben de ser atendidos por el equipo de trabajo de forma tal que se atiendan en tiempo y forma. Asimismo revisar que estén cerrados en los controles respectivos.
			12. Atender el suministro oportuno de la información que requieran los entes supervisores internos y externos de manera que se realicen los procesos de evaluación y seguimiento requeridos e implementar las recomendaciones establecidas.
			13. Controlar y revisar que se realicen los depósitos a los diferentes juzgados por trámites judiciales (sucesorios, pensión alimentaria, embargos e insania) según corresponda, así como de los depósitos por Sucesorios Notariales.
			14. Monitorear y coordinar los pedidos de cupones y certificados de ahorro a plazo para evitar que las Oficinas Comerciales se queden sin ese insumo.
			15. Coordinar el servicio de pago de servicios públicos y privados de forma tal que se cumpla con los procedimientos establecidos.
			16. Autorizar las transferencia de fondos, así mismo por devoluciones de dineros necesarias para la continuidad de las actividades del equipo de trabajo y se realicen los movimientos correspondientes.
			17. Supervisar el cumplimiento de los levantamientos de embargos administrativos del Ministerio de Hacienda según los plazos definidos.
			18. Brindar soporte en el proceso de cierre del pago de derecho de circulación.
			19. Coordinar y revisar que la cuenta transitoria de montos sucesorios y embargos se encuentre conciliada.
			20. Coordinar y supervisar que las recuperaciones de dinero por inconsistencias, depuraciones contables y envío de la liquidación e información al Área de Contabilidad se realice según esta establecido.
			21. Aprobar la emisión de cheques de gerencia, desbloqueos de montos en cuenta por levantamiento de embargos o trámites de depósitos, los bloqueos y cambios de estados en cuentas de conformidad con los procedimientos definidos, así como revisar y firmar las solicitudes de cheques de gerencia, cupones y certificados de ahorro a plazo.
			22. Revisar, actualizar o proponer la creación de los procedimientos de los procesos asignados con el fin de que se cuente con las guías adecuadas para su correcta ejecución.
			23. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			24. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			25. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			26. Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			27. Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			28. 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.
			29. Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			30. Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			31. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			32. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			33. 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.
			34. 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.

CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Diplomado o Tercer año Universitario en Administración pública; Administración de Negocios o con énfasis en Banca, Finanzas, Contabilidad; Contaduría.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años de experiencia en labores propias de los procesos de servicios al negocio o del negocio bancario.
CÓDIGO	*** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES**	
	1. Conocimiento de la normativa relacionada el manejo administrativo de cuentas corrientes.	
	2. Conocimiento en el manejo de trámites judiciales.	
	3. Conocimiento intermedio en herramientas de office excel y word.	
	4. Conocimiento en la elaboración y redacción de informes técnicos.	
*** 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.**		
CÓDIGO	**REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES**	
	1. Conocimientos generales sobre los servicios del área.	
	2. Conocimiento de la Ley General 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).	
CÓDIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**	
	Word, Excel, Power Point, Outlook	
	Sistema Presupuesto SIPRE	
	SISCARD	
	Sistema T24	
	Terminales: SBA1, SIPO, V305, B020, A201 y CC01	
	Aplicativo de estado de cuenta	

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		**PERFIL: TÉCNICOS SOPORTE**			
CÓDIGO	**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				
CÓDIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CÓDIGO	**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				
CÓDIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CÓDIGO	**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.**				