MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Centro Servicios de Soporte	**Área**	Área Centro Servicios de Soporte Regional
Código del Cargo:	2007.39	**Código del Puesto:**	2007
Categoría	16	**Nombre del Puesto:**	Técnico en Servicios y Operaciones Administrativas 1
Nombre del Cargo:	Técnico Administrativo Actualizaciones Masivas	**Reporta a:**	Jefe Área Centro Servicios de Soporte Regional
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores técnicas relacionadas con la actualización de la información de los expedientes únicos de la Política Conozca a su Cliente, incluyendo FATCA y CRS y la revisión integral de los clientes de expediente simplificado (CES), direccionar las actividades hacia el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas. 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
			1. Atender a los clientes internos y/o externos por la vía que corresponda con las dudas o inquietudes que se les presente con el servicio con la finalidad de orientarles respecto a la solución de cada caso particular.
			2. Analizar y asignar los casos para actualizar los Formularios Conozca a su Cliente (FCC) por vencimiento de plazo y/o incremento de la transaccionalidad, a partir de la información remitida por la Oficialía de Cumplimiento, posterior a la corrida del modelo de Riesgo.
			3. Gestionar la actualización masiva y manual cuando corresponda de la información de los clientes, ya sea por vencimiento de plazo, incremento de la transaccionalidad, ascensos y descensos de riesgo alto.
			4. Revisar la cartera de clientes de expediente simplificado (CES) por medio de los sistemas correspondientes, con el objetivo de verificar su correcta clasificación y subsanar los casos incorrectos o que se deben trasladar a clientes tradicionales.
			5. Preparar según la periodicidad y plazos definidos los informes requeridos después de concluido el proceso de revisión.
			6. Llevar el control de clientes de expediente simplificado (CES) para identificar por medio de la reportería si se debe gestionar cambios de cliente CES a tradicional.
			7. Controlar la información de Padrón Único de Cuentas del Banco Central para dar seguimiento a las inconsistencias detectadas por esta entidad de los clientes de expediente simplificado (CES) a fin de gestionar con la oficina correspondiente la corrección de la información.
			8. Administrar los aplicativos tecnológicos utilizados en la actualización de Política Conozca a su Cliente.
			9. Actualizar cuando se requiera la información de los expedientes únicos de la Política Conozca a su Cliente, incluyendo FATCA y CRS, así como la revisión integral de los clientes de expediente simplificado (CES), para verificar su clasificación correcta según las condiciones establecidas en la normativa externa e interna.
			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 el Área, División o Dirección.
			12. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			13. Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.
			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 la carrera de Administración Pública, Administración de Negocios o con énfasis en: Banca, Finanzas, Gerencia, Mercadeo, Contabilidad; Contaduría Pública.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años de experiencia en labores relacionadas con la aplicación de la politica conozca a su cliente.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1- Conocimiento intermedio de Excel.
	2- Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley N° 7786.
	3- Conocimiento en redacción de informes técnicos.
	4- Conocimiento en el manejo del sistema T-24.

*** 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 en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
	2- Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	3- Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	CICSTERM
	SISTEMA T24
	SISBI
	SDCA
	SISCARD
	SISTEMAS EXTERNOS
	OFFICE (ACCESS-VBA)
	BACOSI

	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:	**La Gerencia General Corporativa aprueba la creación de este perfil mediante oficio GGC-1551-2020, con fecha 21 de setiembre de 2020. Referencia DIRCH-1312-2020** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante oficio GGC-98-2021, con fecha 20 de enero del 2021. Referencia DIRCH-0059-2021**