MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Área Centro Servicios de Soporte Regional	**Área**	Unidad Administrativa
Código del Cargo:	2001.35	**Código del Puesto:**	2001
Categoría	18	**Nombre del Puesto:**	Técnico en Servicios y Operaciones Administrativas 2
Nombre del Cargo:	Técnico Atención Inconformidades y Gestiones Notariales	**Reporta a:**	Coordinador Unidad Administrativa
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores técnicas relacionadas con la gestión administrativa tendientes a disminuir la carga operativa de las Oficinas Comerciales, orientadas a la atención y solución de inconformidades presentadas por los clientes y el control de pagos de contratos fiscalizados en la Unidad, 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, dar solución y canalizar cuando corresponda las inconformidades presentadas por Clientes con el objetivo de orientar la gestión y se de respuesta en tiempo y forma.
			2. Revisar las notas de débito para la presentación de escrituras ante el Registro Nacional con el objetivo de validar su correcta ejecución y detectar cualquier inconsistencia y se subsane previo a su envío.
			3. Verificar que los cobros realizados al cliente por concepto de gastos legales coincida con lo montos indicados en los giro s de crédito.
			4. Llevar el control de activos del área, con el objetivo de que se encuentren asignados de manera correcta y el inventario físico coincida con el registrado a nivel de sistema.
			5. Controlar y dar seguimiento a las gestiones relacionadas con temas notariales con la finalidad de validar que se cumple con los tiempos definidos para el proceso.
			6. Llevar el control de Pagos del Contrato Fiscalizado en la Unidad Administrativa y validar que se cumple con las condiciones establecidas en el contrato.
			7. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			8. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			9. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			10. Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			11. Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			12. 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.
			13. Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			14. Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			15. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			16. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			17. 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.
			18. 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 Pública; Administración de Negocios o con énfasis en: Banca y Finanzas, Gerencia, Contabilidad; Contaduría; Economía.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años y seis meses de experiencia en actividades relacionadas con el soporte al negocio bancario.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en servicio al cliente.
	2. Conocimiento en diseño de procedimientos e instrucciones de trabajo.
	3. Conocimiento de la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.
	4. Conocimiento en la elaboración 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 conducta del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal (código de ética).
	2. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
	3. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	4. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.
	5. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	MS Office (Word, Excel, Access)
	SIPO
	SISCARD
	SIAP
	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 este perfil mediante oficio GGC-2-2021, con fecha 04 de enero de 2021. Referencia DIRCH-1786-2020.**				