MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Área Centro Servicios de Soporte Regional	**Área**	Unidad Soporte a la Ley 8204
Código del Cargo:	2007.59	**Código del Puesto:**	2007
Categoría	16	**Nombre del Puesto:**	Técnico en Servicios y Operaciones Administrativas 1
Nombre del Cargo:	Técnico Administrativo Herramientas de Control	**Reporta a:**	Jefe Unidad Soporte a la Ley 8204
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores técnicas relacionadas con el desarrollo y soporte de las herramientas de control requeridas para los diferentes procesos relacionados con el cumplimiento de la Ley N° 7786 y normativa conexa, 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. Desarrollar las herramientas necesarias para establecer los controles requeridos para los procesos del Área y Unidades adscritas.
			3. Dar mantenimiento de las herramientas de control existentes con la finalidad de asegurar la disponibilidad y confiabilidad de las mismas.
			4. Brindar soporte a los usuarios de las herramientas de control con el objetivo de orientar respecto al uso.
			5. Preparar y analizar las de bases de datos requeridas para los diferentes procesos a cargo del Área y Unidades adscritas a esta.
			6. Revisar las actualizaciones-justificaciones de transaccionalidad y notificaciones.
			7. Generar la información para las estadísticas requeridas en el proceso de medición por parte de la Jefatura de las Metas Crucialmente Importantes.
			8. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			9. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			10. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			11. Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			12. Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			13. 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.
			14. Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			15. Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			16. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			17. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			18. 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.
			19. 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, Contabilidad; Contaduría Pública.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años de experiencia en labores relacionadas con actividades de soporte a la gestión del Negocio Bancario.

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

CODIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1- Conocimiento intermedio de SQL
	2- Conocimiento intermedio SHAREPOINT
	3- Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
	4- Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	5- 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-98-2021, con fecha 20 de enero del 2021. Referencia DIRCH-0059-2021.**				