# MANUAL DE CARGOS

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Dependencia:** | División de Operaciones | **Área** | Área de Servicios al Negocio |
| **Código del Cargo:** | 2007.53 | **Código del Puesto:** | 2007 |
| **Categoría** | 16 | **Nombre del Puesto:** | Técnico en Servicios y Operaciones Administrativas 1 |
| **Nombre del Cargo:** | Técnico Administrativo Gestión de Servicios al Negocio | **Reporta a:** | Jefe de Área Servicios al Negocio |
| **Objetivo del Cargo:** | Ejecutar labores técnicas y administrativas en la elaboración de estadísticas y controles que minimicen los factores de riesgo en la ejecución de las actividades de los diferentes equipos de trabajo del Área con el objetivo de que se brinde un servicio de calidad, así mismo realizar visitas y acompañamiento a los clientes y empresas afiliadas a pago de salarios, ahorros programados y otros pagos. 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. Realizar visitas a las empresas para coordinar la instalación del sistema de pago automático de salarios, ahorros programados y otros pagos, en sus versiones tradicional y Web, llevar los controles requeridos de visitas, capacitar a los usuarios para la correcta utilización del sistema. |
| | | | 2. Generar informes de los servicios de pago de salarios, conectividad, punto BP, entre otros, para entrega a la Jefatura y se realicen los análisis correspondientes. |
| | | | 3. Revisar y consolidar información de estadísticas de los diferentes procesos que se ejecutan en el Área, así como de temas relevantes abordados en el área para la atención del servicio relacionados con cumplimientos de los diferentes indicadores de medición. |
| | | | 4. Colaborar en las actividades relacionadas con el control interno del Área, tales como arqueos de certificados, cupones y cheques de gerencia, según la periodicidad definida por la jefatura, brindar seguimiento al cumplimiento de los informes de gestión, metas, control interno, riesgo operativo. |
| | | | 5. Realizar la revisión según los plazos establecidos de entradas y salidas de chequeras y libros de depósito. |
| | | | 6. Brindar soporte en el uso de diferentes controles internos o de las aplicaciones utilizadas en el Área, atender las consultas de los clientes respecto a los trámites que se ejecutan, así como apoyo la generación y corrección de planillas de salarios, créditos y débitos masivos a empresas. |
| | | | 7. Realizar en el sistema definido la inclusión de la información correspondiente a viáticos, liquidaciones de viajes, permisos para uso de vehículo, solicitudes de compra, órdenes de pago y revisión en general de las partidas presupuestarias. |
| | | | 8.Llevar el control de los datos de tiempo extraordinario, partidas presupuestarias y contratos, con el objetivo de que la información se encuentre actualizada, integrada y disponible para la administración. |
| | | | 9. Tramitar requerimientos realizados por la jefatura para la atención de informes y/o suministro de información a solicitud de otras áreas. |
| | | | 10. Realizar el levantamiento de requerimientos para mejoras de sistemas en relación a actividades que realiza el Área y participar en las revisiones de los requerimientos. |
| | | | 11. Brindar soporte al sitio privado del Área en la Intranet Institucional a fin de que la información se encuentre actualizada, hacer los respaldos respectivos según los plazos definidos y apoyar en caso de que se presenten cambios. |
| | | | 12. Colaborar en la elaboración del informe de gestión del Área de Servicios al Negocio según la periodicidad requerida, así como cualquier otro informe u oficio requerido por la Jefatura. |
| | | | 13. Elaborar aplicativos que permitan automatizar procesos operativos y de control utilizando las herramientas disponibles. |
| | | | 14. Identificar en el sistema interno las Operaciones de Crédito dadas en garantía al Banco Centroamericano de Integración Económica y revisar el último día hábil del mes si cumplen con las condiciones establecidas. |
| | | | 15. Revisar cuando corresponda las facturas y órdenes de compra de los contratos con el fin de validar de que cumplan con lo requerido e incluir la información en los diferentes controles establecidos para tales efectos. |
| | | | 16. Colaborar cuando corresponda el formularios de requisitos previos de contratación, estudio de mercado, análisis de ofertas de acuerdo con lo solicitado por la Jefatura. |
| | | | 17. Apoyar en la mejora de procesos y procedimientos existentes, así como en el apoyo de trámites judiciales tales como ejecutivos simples. |
| | | | 18. Brindar soporte técnico para la fiscalización de contratos para el cumplimiento de lo estipulado en el contrato, realizar en los casos que corresponda visitas de campo en el sitio. |
| | | | 19. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo. |
| | | | 20. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección. |
| | | | 21. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo. |
| | | | 22. Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección. |
| | | | **FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO** |
| | | | 23. Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado. |
| | | | 24. 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. |
| | | | 25. Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad. |
| | | | 26. Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada. |
| | | | 27. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral. |
| | | | 28. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo. |
| | | | 29. 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. |
| | | | 30. 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 o Empresas, 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. |
| | **Otros:** | Licencia de conducir tipo B1 vigente. |
| **CODIGO** | *** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES** | |
| | 1. Conocimiento avanzado excel. | |
| | 2. Conocimiento en el análisis e interpretación de datos. | |
| | 3. Conocimiento en la elaboración y redacción de informes. | |
| | 4. Conocimiento de la Ley General de Control Interno. | |
| | 5. Conocimiento de la Ley de Contratación Administrativa. | |
| | 6. Conocimiento de la Ley 9078 de Transito Vías Públicas y Seguridad Vial. | |
| *** 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.Conocimientos generales sobre los servicios del área. | |
| | 2.Conocimiento de la Ley 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 de la normativa de Administración y Uso de Vehículos del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y sus Subsidiarias. | |
| | 6.Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204. | |
| | 7.Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF). | |
| **CODIGO** | **SISTEMAS UTILIZADOS** | |
| | Word, Excel, Power Point, Outlook | |
| | SIPRE | |
| | Sistema T24 | |
| | Terminales: SIPO, SBA1 | |
| | Sistema "GTI" | |
| | Sistema de Factura Electrónica (interno del BPDC) | |

| | **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 aprueba este perfil mediante oficio GGC-10-2021, con fecha 5 de enero del 2021. Referencia DIRCH-1804-2020.** | | | | |