MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Área Centro de Servicios de Soporte Regional	**Área**	Unidad Soporte a la Ley 8204
Código del Cargo:	2001.11	**Código del Puesto:**	2001
Categoría	18	**Nombre del Puesto:**	Técnico en Servicios y Operaciones Administrativas 2
Nombre del Cargo:	Gestor de Seguimiento Proceso Alertas Transaccionales	**Reporta a:**	Unidad Soporte a la Ley 8204
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores técnicas relacionadas con el seguimiento y supervisión de la atención y justificación de alertas transaccionales del proceso Gestión y Cumplimiento de la Ley 8204, FATCA y CRS, 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. Preparar las bases de datos con la información de las alertas con el propósito de que se cuente con datos actualizados y disponibles.
			2. Asignar y distribuir los casos que deben de atenderse con la finalidad de realizar las cargas de trabajo de forma equitativa.
			3. Dar seguimiento al avance en la atención de alertas con de objetivo de velar por el cumplimiento en tiempo y forma de los casos asignados a cada uno de los miembros del equipo de trabajo.
			4. Brindar apoyo a los encargados de alertas que requieran soporte en la documentación de las alertas a fin de que el proceso tenga continuidad y efectividad.
			5. Realizar cuando corresponda el bloqueo de cuentas de los clientes, para lo cual, se debe revisar y disponer de la información que respalda el proceso.
			6. Realizar las actualizaciones de políticas conozca a su cliente en caso de que se requiera por parte de la Oficialía de Cumplimiento.
			7. Establecer indicadores de gestión que permitan validar niveles de cumplimiento con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y realizar acciones preventivas o correctivas que aseguren la eficiencia del proceso.
			8. Elaborar y presentar los informes sobre el avance y comportamiento del desarrollo general del proceso de atención de alertas, así como, de las proyecciones estadísticas para las MCI y requerimientos de alertas.
			9. Coordinar con las oficinas comerciales la atención de los clientes a los cuales se les requirió documentos probatorios para justificar alertas.
			10. 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 definidos e implementar las recomendaciones establecidas.
			11. Preparar las solicitudes de prórrogas para cierre de alertas.
			12. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			13. Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
			14. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			15. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			16. Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			17. Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			18. 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.
			19. Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			20. Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			21. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			22. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			23. 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.
			24. 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:	Tercer año o Diplomado Universitario en Administración de Negocios, Administración de Negocios con énfasis en Banca, Finanzas, Gerencia, Contabilidad; Economía; Administración Pública.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años y seis meses en labores relacionadas con procesos bancarios, y al menos seis meses de experiencia en gestión de alertas.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el cumplimiento de la Ley N° 8204.
	2. Conocimiento en la atención de alertas transaccionales.
	3. Conocimiento de excel y tablas dinámicas.
	4. Conocimiento de access.
	5. Conocimiento en la atención y servicio al cliente.

*** 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. Certificación para la atención, documentación y justificación de alertas transaccionales.
	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.
CODIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**
	Word, Excel, Power Point, Outlook, Access, OneNote
	ASSIST-FE: sistema de alertas.
	T-24: Sistema bancario institucional
	Sistemas PAS (Sistema de Débitos y Créditos Automáticos)
	CREDID
	CIC (Centro de Información Crediticia)
	SISCARD (Sistema de tarjetas de Crédito)
	BACOSI Electrónico
	TOP SECRET: CICSTERM SIPO (Sistema Integrado de Préstamos)
	TOP SECRET: APT (Sistema Ahorro de Protección al Trabajador)

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 por medio de la HT-148-GGC-2020, con fecha 17 de junio de 2020. Referencia DIRCH-DIRCH-0788-2020.**