MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Área Centro Servicios de Soporte Regional	**Área**	Unidad Administrativa
Código del Cargo:	2007.52	**Código del Puesto:**	2007
Categoría	16	**Nombre del Puesto:**	Técnico en Servicios y Operaciones Administrativas 1
Nombre del Cargo:	Soporte Técnico Administrativo	**Reporta a:**	Coordinador Unidad Administrativa
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores técnicas relacionadas con el soporte administrativo y operativo tendientes a disminuir la carga operativa de las Oficinas Comerciales, 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. Tramitar las solicitudes de viáticos, pago de tiempo extraordinario, pago dietas a los miembros de Juntas de Crédito Local, pago a proveedores, comprobantes de alimentación, según requerimiento de las Oficinas Comerciales.
			3. Registrar los trámites en sistema local (Access), con la finalidad de llevar los controles correspondientes de las gestiones atendidas, así como facilitar el acceso de las Oficinas Comerciales a los comprobantes de pagos realizados a los distintos funcionarios con el objetivo de que sean firmados.
			4. Atender las solicitudes y realizar los trámites requeridos para gestionar el contenido presupuestario para el pago de los Peritos externos.
			5. Tramitar las solicitudes de reasignaciones y modificaciones presupuestarias, según requerimiento de las Oficinas Comerciales.
			6. Revisar, asignar y devolver según corresponda los trámites en la Consola Administrativa Service Manager con el objetivo de que se atiendan de forma oportuna.
			7. Gestionar ante las instancias correspondientes las acciones requeridas para el trámite e instalación de cajeros automáticos.
			8. Atender las solicitudes de las Oficinas Comerciales para asignar usuarios del sistema CREDID y tramitar el respectivo pago de las facturas que se generan por la utilización del mismo.
			9. Verificar las liquidaciones en el Sistema de Contabilidad del Área de Notariado para validar su correcta ejecución.
			10. Revisar las notas de débito para la presentación de escrituras ante el Registro Nacional.
			11. Coordinar la reversión por la duplicidad de pagos realizados a clientes de certificados de ahorro a plazo.
			12. Efectuar las requisiciones de útiles, formularios, materiales y otros suministros de oficina, necesarios para el desarrollo de las actividades, mantener los controles respectivos.
			13. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al 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:	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 de experiencia en labores administrativa relacionadas con el soporte al negocio bancario.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en servicio al cliente.
	2. Conocimiento del proceso de factura electrónica.
	3. Conocimiento en Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para Funcionarios Públicos.
	4. Conocimiento de la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.
	5. Conocimiento del Reglamento de Juntas de Crédito Local.

*** 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				
	Sistema de Presupuesto (SIPRE).				
	Sistema de Débitos y Créditos Automáticos (Sistema PAS)				
	Sistema T24				
	Consola Administrativa Service Manager				
	MS Office (Word, Excel, Access)				
	Sistema de Factura Electrónica				
	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.				