MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Área de Servicios al Negocio	**Área:**	Unidad de Servicios
Código del Cargo:	2008.29	**Código del Puesto:**	2008
Categoría:	17	**Nombre del Puesto:**	Técnico en Servicios y Operaciones Bancarias 1-Soporte
Nombre del Cargo:	Técnico Unidad de Servicios	**Reporta a:**	Jefe de Área Servicios al Negocio
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores técnicas de las actividades de soporte, control que faciliten y apoyen las gestiones de las Oficinas Comerciales, de la Unidad y Área de Servicios al Negocio, direccionar las actividades hacia el alcance de los objetivos y metas operativas del Área. Asimismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente, brindar apoyo en lo que solicite en concordancia con la normativa y valores institucionales.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1. Verificar que la información de cada convenio suscrito con el Banco sea correcta de conformidad con lo establecido en le procedimiento vigente.
			2. Revisar las conciliaciones trimestrales de los convenios que se encuentran custodiados en la Bóveda Central.
			3. Enviar a las Oficinas Comerciales la matriz con el resultado de la conciliación, recibir y atender las observaciones realizadas en la revisión de la misma.
			4. Realizar borradores de informes, con el resultado de las conciliaciones de Convenios en custodia de la Bóveda Central y confeccionar los oficios de comunicado a las oficinas o bien de consultas a la Dirección Jurídica.
			5. Proponer mejoras a los procedimientos de los procesos que se desarrollan en la Unidad con el objetivo de que se cuente con las guías adecuadas en la ejecución de las actividades.
			6. Revisar los reportes de Convenios que se activaron e inactivaron en un determinado mes, así como información solicitados por la Banca de Personas y otras dependencias relacionada con la Base de Datos de los Convenios ubicados en el repositorio de SIRECO.
			7. Realizar ante las dependencias que corresponda las consultas sobre inconsistencias detectadas en algunos de los convenios con el objetivo de identificar alternativas de solución.
			8. Brindar soporte a la Jefatura en otras labores operativas con la finalidad de que la prestación de servicios de la Unidad tengan continuidad.
			9. Revisar la información que se ingresa de los reportes de los Convenios enviados a Bóveda Central con el objetivo de que la base de datos que se genere cuente con datos actualizados, cargarla en el sistema definido para los efectos.
			10. Revisar los contratos realizados entre las dependencias del Banco y las Sociedades Anónimas y gestionar la corrección de alguna inconsistencia que se detecte en los mismos.
			11. Atender por los medios disponibles las consultas de los clientes internos y externos con el objetivo de orientar la solución de cada caso.
			12. Revisar los Informes realizados para verificar el estado de las Operaciones de Crédito dadas en Garantía al Banco Centroamericano de Integración Económica, así como los Informes trimestrales y/o para desembolso gestionar se subsanen las inconsistencias que se identifiquen.
			13. Realizar tareas relacionadas con el control de la actividad de venta de marchamos, revisar el cierre contable de venta de marchamos de cada día, apoyar en el envío de oficios a las Oficinas Comerciales por motivo de remisión de formularios de marchamos, validar las remesas semanales que se deben enviar al INS (liquidaciones semanales), entre otras.
			14. Elaborar pruebas para el desarrollo de nuevas aplicaciones o migración a nuevas versiones de los sistemas que se utilizan para la atención de los requerimientos relacionadas con el Sistema de Marchamos; Sistema SIRECO Convenios y SIRECO Contratos o para la atención de solicitudes de la Gerencia General Corporativa.
			15. Revisar en el sistema definido las facturas de pago del contratos, suscritos y administrados por el Área Servicios al Negocio y la información de modificaciones o reasignaciones presupuestaria de conformidad con la solicitud de la jefatura de la Unidad de Servicios o del Área Servicios al Negocio.
			16. Brindar apoyo a la jefatura de la Unidad, en temas administrativos, tales como: control interno, riesgo operativo, informes de cumplimiento de metas, CMI y BDP; etc.
			17. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			18.Participar y aportar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			19. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			20. Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			21. Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			22. 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.
			23. Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			24. Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			25. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			26. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			27. 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.
			28. 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.

CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Diplomado o Tercer año Universitario en la carrera de Administración Pública; Administración de Negocios o con énfasis en Banca, Finanzas, Contabilidad o Contaduría.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años de experiencia en labores propias de los procesos de servicios al negocio o del negocio bancario.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en la elaboración y redacción de informes.
	2. Conocimiento intermedio word, excel y power point.
	3. Conocimiento en el análisis e interpretación de datos.
	4. Conocimiento del Sistema T24.

*** 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.**

CÓDIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1. Conocimiento de políticas de la Dirección de Banca de Personas
	2. Conocimiento en el Sistema SICUVAL (Sistema de Bóveda y Custodia)
	3. Conocimiento del Manual de Normas y Servicio al Cliente.
	4. Conocimiento básico de "Share Point" para usuario final
	5. Conocimiento de la General de Ley de Control Interno
	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).
	8. Conocimiento del Sistema de Marchamos
	9. Conocimiento de SIPO o Sistema de Crédito vigente.
CÓDIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	Sistema Integrado de Préstamos (SIPO)
	Sistema Integrado de Presupuesto(SIPRE)
	Sistema de Facturación electrónica (GTI)
	Sistema T24
	Sistema de Débitos y Créditos PAS
	Sistema Factura Electrónica (Intranet)
	Sistema de Marchamos

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		**PERFIL: TÉCNICO SOPORTE**			
CÓDIGO	**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				
CÓDIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CÓDIGO	**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				
CÓDIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CÓDIGO	**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.**				