MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División de Operaciones	**Área:**	Cajeros Automáticos
Código del Cargo:	2008.13	**Código del Puesto:**	2008
Categoría:	17	**Nombre del Puesto:**	Técnico en Servicios y Operaciones Bancarias 1 Soporte
Nombre del Cargo:	Técnico Revisor Contable y Experiencia al Cliente	**Reporta a:**	Jefe de Área Cajeros Automáticos
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores de carácter técnico relacionadas con el control y seguimiento de los procesos de atención de reclamos y cierres contable para 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 y brindar apoyo en lo que solicite, en concordancia con la normativa y valores institucionales.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1.Coordinar y controlar el proceso de reclamos de clientes con la finalidad de se cumpla con los acuerdos de servicio establecidos.
			2.Revisar los cierres contables diarios de la red de los cajeros automáticos y dar seguimiento para que el proceso de cierres contables, conciliaciones y depuraciones se realice según la periodicidad definida y se envíen a las áreas correspondientes en forma y tiempo.
			3.Ingresar en el sistema correspondiente la información para revisión y aprobación de los ajustes de transferencias de fondos entre cuentas (FT) de reclamos de clientes, ajustes contables, depuración de cuentas para validar su correcta ejecución.
			4. Coordinar con el Área de Bóveda y Custodia los oficios por reclamos de billetes falsos.
			5.Controlar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para la resolución de reclamos con el propósito de minimizar situaciones de incumplimiento, así como establecer las causas de no se resuelva en tiempo los reclamos.
			6.Revisar las notas de crédito de los ajustes aplicados por reclamos de clientes y validar que cuentan con las especificaciones requeridas de previo a su envió para la aplicación contable.
			7.Revisar los oficios de respuesta a reclamos denegados y/o de recursos de revocatoria y apelación.
			8.Revisar y controlar que los clientes que realizaron reclamos reciban la de notificación correspondiente generada por medio del sistema T24 y se enteren de la resolución del caso.
			9.Revisar y controlar se cumpla con los tiempos en la entrega establecidos para los de cierres contables.
			10.Revisar y controlar la entrega de tarjetas retenidas en la red de cajeros automáticos para validar que se envíen a las oficinas que corresponda en los plazos definidos; ya sea, Agencias Comerciales cuando son solicitadas por los clientes o bien al Centro Nacional de Tarjetas.
			11.Revisar y controlar la atención de los oficios de depuraciones y conciliaciones de cuentas enviados por el Área Contabilidad a fin de que se atiendan de manera oportuna.
			12.Revisar y controlar los ajustes Ft producto de sobrantes, faltantes y cuentas de orden.
			13.Revisar y proponer los ajustes y actualización de los procedimientos relacionados con el proceso de Área Cajeros Automáticos.
			14.Brindar Soporte a las Oficinas Comerciales por Investigación de diferencias en los cierres contables, relacionadas con el requerimiento de reportería contable del Sistema Autoriza 7, análisis de transacciones no confirmadas, interpretación de Journal y ajustes a realizar para la recuperación de las diferencias encontradas, con la finalidad de recuperar las diferencias faltantes o corregir los errores por los cuales el cajero atm tiene diferencia.
			15. Reportar las diferencias a la Empresa Transporte de Valores (Servicios Plus).
			16.Realizar capacitación de nuevos Operadores de Cajero Automático en materia contable y funcionalidad de reportes del Sistema Autoriza 7.
			17.Controlar la elaboración y entrega en tiempo de las estadísticas de transacciones y de reclamos de clientes con el objetivo de informar a la Jefatura respecto al comportamiento de estas variables y se considere como información base en los procesos asociados.
			18.Controlar y dar seguimiento a las revisiones de faltantes en los cierres contables del área con el objetivo de identificar las causas de los faltantes detectados.
			19.Revisar, validar y enviar los resultados de la investigación de faltantes en la Red de Cajeros Automáticos para que se tomen por las instancias correspondientes las medias que necesarias en cada caso.
			20.Solicitar los ajustes a inconsistencias detectadas en el sistema Autoriza 7 que afectan reclamos de clientes y cierres contables.
			21.Revisar los requerimientos de adelanto de gastos de viaje, liquidaciones de viáticos, vales de alimentación de los funcionarios del área y validar que se realicen según los procedimientos establecidos para cada caso.
			22.Cumplir con la calidad y los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			23.Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área.
			24.Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			25.Ejecutar otras funciones propias del Puesto o Área.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGOS
			26.Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			27.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.
			28.Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			29.Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			30.Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			31.Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			32.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.
			33.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 de Negocios o énfasis en Banca, Finanzas, Contabilidad o Contaduría.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años de experiencia en labores relacionadas con la elaboración de asientos y cierres contables.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento de word y excel a nivel Intermedio.
	2. Conocimiento de la interpretación de journal de cajeros automáticos.
	3. Conocimiento del ciclo contable.
	4. Conocimiento de la normativa interna aplicable al área.

*** 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 del Sistema T24.
	2. Conocimiento del Sistema Autoriza 7.
	3. Conocimientos de SIPRE.
	4. Conocimiento del Sistema AS400.
	5. Conocimientos de la Normativa interna del Área.
	6. Conocimiento en el Manual de Políticas Institucionales.
	7. Conocimiento de la Ley de Control Interno.
	8. Conocimiento del Manual de Normas y Servicio al Cliente.
	9. Conocimiento del Código de Conducta (Ética) Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
	10. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.
	11. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
CÓDIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	Sistema T24
	Sistema Autoriza 7
	Sistema AS400
	Sipre

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: TÉCNICOS 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 Corporativa aprueba la creación de este perfil mediante el oficio GGC-1637-2020, con fecha 8 de octubre de 2020. Referencia DIRCH-1377-2020.**				