MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Soporte al Negocio	**Área:**	División Captación
Código del Cargo:	2002.04	**Código del Puesto:**	2002
Categoría:	19	**Nombre del Puesto:**	Técnico en Servicios y Operaciones Bancarias 2
Nombre del Cargo:	Técnico Gestión Administrativa	**Reporta a:**	Jefe División Captación
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores técnicas de las actividades relacionadas con el soporte en la gestión administrativa de la División de captación, direccionar las mismas hacia el alcance de los objetivos y metas operativas de la definidas. 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. Elaborar propuestas de ajuste a la normativa relacionada con servicios SINPE para servicios en operación o nuevos, a fin de que se cuente con las guías adecuadas para la buena ejecución de las actividades.
			2. Coordinar, elaborar y brindar capacitación a los funcionarios de Nuevo ingreso (PIFB).
			3. Recomendar el diseño o actualización de Servicios SINPE con el objetivo de atender de manera oportuna las necesidades identificadas.
			4. Establecer y dar mantenimiento a los controles requeridos en las bases de datos para contar con información depurada y evitar situaciones delictivas con los fondos de personas vulnerables.
			5. Atender los requerimientos remitidos por la Banca de Personas para creación o modificación de productos y comunicar oportunamente los ajustes realizados.
			6. Elaborar las capacitaciones orientadas al refrescamiento, retroalimentación y evacuación de dudas que se les presenten en las Oficinas Comerciales, con el fin de mejorar el conocimiento del producto para la atención al cliente.
			7. Elaborar y ejecutar las pruebas en el sistema para atender cambios por motivos de incidentes o requerimientos a TI, monitorear los ajustes efectuados y comunicar a las instancias correspondientes los hallazgos detectados.
			8. Revisar y realizar las transacciones ACP7 que no pueden ser aplicadas por las Oficinas Comerciales, correspondientes a ajustes por inconsistencias del sistema o errores de usuario (oficina comercial).
			9. Informar a las oficinas los procesos y procedimientos con los que se debe realizar los trámites de los servicios SINPE.
			10. Realizar el mantenimiento administrativo de los sistemas BACOSI Electrónico y BACOSI Canales con la finalidad de contar con datos actualizados y vigentes.
			11. Elaboración de Benchmarket sobre comisiones de los servicios SINPE, para monitoreo con las entidades que son competencia.
			12. Atender y dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones de la Auditoria interna o externa según corresponda con el objetivo de que se cumpla en tiempo y forma con los requerimientos establecidos.
			13. Brindar atención por los medios disponibles a las consultas y soporte a las Oficinas Comerciales respecto a la normativa de captación.
			14. Coadyuvar a la Jefatura en la elaboración, seguimiento y evaluación de las actividades del Plan Anual Operativo (PAO), Cuadro de Mando Integral (CMI) y presupuesto de la División, así como en la formulación y evaluación de los BDP, considerando las directrices emanadas por la Dirección Capital Humano.
			15. Completar las matrices del BIA, cuando llegue el informe revisar y ejecutar lo correspondiente.
			16. Atender, elaborar y dar seguimiento a informes para la Dirección Soporte de la atención de los Convenios de Servicio.
			17. Investigar, analizar y realizar informes diversos sobre las actividades realizadas y hacer las recomendaciones pertinentes.
			18. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			19. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			20. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			21. Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.
MACRO PROCESO	**PROCESO**	**ACTIVIDAD**	**FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO**
			22. Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			23. 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.
			24. Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			25. Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			26. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			27. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			28. 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.
			29. 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:	Bachillerato en Administración de Negocios o con énfasis en Banca y Finanzas, Mercadeo, Gerencia.
	Legales:	No Aplica.
	Experiencia:	Dos años y seis meses de experiencia en labores relacionadas con comercialización o diseño de servicios y productos financieros de captación.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en redacción y elaboración de informes.
	2. Conocimiento en la elaboración de procedimientos.
	3. Conocimiento de la Norma SUGEF-24-00.
	4. Conocimiento de la Ley General de Control Interno.
	5. Conocimiento de la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.
	6. Conocimiento del Reglamento de Pagos del Banco Central de Costa Rica y normativa conexa.

*** 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 en la Normativa externa relacionada con la Contraloría General de la República.
	2. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	3. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.
	4. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.

CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	Sistemas T24 producción y pruebas
	Bacosi Electrónico y Canales
	SIGEAC
	SUGEF (CIC, Padrón de la Sugef)
	SAGA
	Sistema Auxiliar Contable (SAI)
	Vista base de datos de clientes desde SQL Server (Servidor del Banco Popular)
	Estación de Trabajo Banco Central (NODO)
	Reporteador (Clientes)
	INFOMOVIL (Portal de Indicadores Financieros)
	Sistema de Acuerdos y Recomendaciones (SIAR)
	CREDID
	Herramienta FTP Riesgo

COMPETENCIAS REQUERIDAS

PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: TECNICO 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 la creación de este perfil mediante oficio GGC-010-2021, con fecha 05 de enero de 2021. Referencia DIRCH-1804-2020.**