MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Área Centro Servicios de Soporte Regional	**Área:**	Unidad Administrativa
Código del Cargo:	2008.26	**Código del Puesto:**	2008
Categoría:	17	**Nombre del Puesto:**	Técnico en Servicios y Operaciones Bancarias 1-Soporte
Nombre del Cargo:	Técnico Gestión Administrativa	**Reporta a:**	Coordinador Unidad Administrativa
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores técnicas relacionadas con la gestión administrativa tendientes a disminuir la carga operativa de las Oficinas Comerciales, dirigir 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
	Funciones generales las cuales se deben cumplir en todos los roles		1. Atender a los clientes internos o externos por la vía que corresponda con las dudas o inquietudes que se les presente durante el servicio con la finalidad de orientarles respecto a la solución de cada caso particular.
			2. Sustituir las funciones de un rol según requerimiento y necesidades de la operativa de la Unidad.
			3. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			4. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			5. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			6. Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.
	Rol Control Notas de Débito		7. Realizar el proceso de recepción de testimonios y documentos adjuntos, así como de las escrituras por cancelación de hipotecas y gestionar según corresponda.
			8. Custodiar las escrituras de cancelación y de las notas de débito respectivas.
			9. Elaborar los cálculos de los gastos legales por pagar, tasaciones, formularios y documentos de respaldo.
			10. Llevar el control de los testimonios devueltos para que se tenga certeza del estado de los documentos.
			11. Ingresar la información en el Sistema de Solicitud de Notas de Débito para la asignación del número correspondiente.
			12. Elaborar e imprimir las notas de débito, así como el oficio requerido para la autorización pertinente y enviarlas a la Unidad de Pagos para el trámite respectivo.
			13. Recibir, fotocopiar y custodiar las notas de débito autorizadas con el fin de controlar y archivar los documentos para mantener los registros de información actualizados y disponibles.
			14. Preparar los testimonios y las escrituras de cancelación que se presentaran al Registro Nacional.
			15. Brindar información a las instancias correspondientes respecto a los testimonios y a las escrituras presentadas ante el Registro Nacional.
	Rol Revisor / Autorizador		16. Revisar, aprobar y autorizar según corresponda, los trámites de solicitudes de adelanto de viáticos, liquidación de viáticos, pago dietas a los miembros de Juntas de Crédito Local, pago a proveedores y pago de comprobantes de alimentación, según requerimiento de las Oficinas Comerciales.
			17. Asignar y dar seguimiento a la atención de trámites ingresados en el Centro de Soporte Logístico.
			18. Revisar, autorizar y aprobar en el sistema correspondiente los vales de caja chica y autorizar los pagos en el Sistema T24 según requerimiento.
			19. Validar y aprobar en el sistema correspondiente las reasignaciones y modificaciones presupuestarias de las Oficinas Comerciales para la correcta ejecución del presupuesto.
			20. Elaborar el reporte de renta que se deriva del pago de dietas a los miembros de Juntas de Crédito Local y del pago a peritos externos por el servicio de avalúo de propiedades para crédito hipotecario.
			21. Registrar la información correspondiente al Plan Anual Operativo (PAO) de las Divisiones Regionales y Agencias Adscritas.
			22. Generar los Pagos en el Sistema SIPRE e incluir en el sistema ACCESS.
			23. Realizar vía planilla, los créditos y débitos que se derivan del trámite de solicitudes de adelanto de viáticos, liquidación de viáticos, pago dietas a los miembros de Juntas de Crédito Local, pago a proveedores y pago de comprobantes de alimentación.
			24. Realizar el cierre contable para validar que las cuentas concilian correctamente.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			25. Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			26. 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.
			27. Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			28. Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			29. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			30. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			31. 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.
			32. 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 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.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en servicio al cliente.
	2. Conocimiento en Crédito Hipotecario e Hipotecario con Fideicomisos.
	3. Conocimiento de la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.
	4. Conocimiento del proceso de factura electrónica.
	5. Conocimiento en Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para funcionarios Públicos.
	6. 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.**

CÓDIGO	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.
CÓDIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	EDDI-7 (Ministerio de Hacienda)
	Sistema de Tasaciones del Banco de Costa Rica
	Sistema de Certificaciones e Informes Digitales (Registro Nacional)
	Consola Administrativa Service Manager
	Sistema de Presupuesto (SIPRE).
	Sistema de Débitos y Créditos Automáticos (Sistema PAS)
	Sistema T24
	Sistema de Factura Electrónica

	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 este perfil mediante oficio GGC-2-2021, con fecha 04 de enero de 2021. Referencia DIRCH-1786-2020.**				