MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División de Operaciones	**Área:**	Área de Cajeros Automáticos
Código del Cargo:	2008.14	**Código del Puesto:**	2008
Categoría:	17	**Nombre del Puesto:**	Técnico en Servicios y Operaciones Bancarias 1 Soporte
Nombre del Cargo:	Técnico Operación Cajeros Automáticos	**Reporta a:**	Líder Equipo Técnico
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores de carácter técnico relacionadas con el soporte técnico requerido para la operación de la Red de Cajeros Automáticos y 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. Atender y dar solución remota de problemas en hardware, software y comunicación en la Red de Cajeros de Automáticos.
			2. Brindar Soporte telefónico a los Operadores de Cajero Automático para solución de problemas en: Abastecimiento de efectivo, Fallas en el cajero automático, generación de reportes, en Autoriza 7, búsqueda de transacciones en el sistema, remover, actualizar o crear cartuchos en el sistema para realizar cargas de efectivo en el cajero automático.
			3. Realizar la carga remota del efectivo a los cajeros automáticos, cuando un Operador de Cajero tiene problemas en el cajero para realizar el abastecimiento de efectivo.
			4. Atender, reportar y dar seguimientos a problemas de comunicación en líneas de datos de los cajeros automáticos para dar solución a estos casos.
			5. Coordinar con las áreas involucradas la instalación de cajeros automáticos para el traslado, anclaje, dirección IP, Máscara, Gateway, IP Nateada, Standard Host Name, instalación de los equipos de comunicación, dispositivos de seguridad, UPS, cuenta interna contable y comunicar la información del cajero automático a instalar (tipo, serie, código de barras) para que se gestione la póliza contra robo y asalto a cajero automático.
			6. Configurar el sistema operativo, software, ingreso de llaves de comunicación del PIN, verificar su funcionalidad y creación de usuario en el sistema operativo.
			7. Desmontar la dispensadora del cajero automático, cuando la División Seguridad lo requiera para actualización de sensores de calor, de movimiento, de vibración, etc).
			8. Coordinar con las áreas correspondientes la reubicación y retiro de cajeros automáticos, sea traslado de oficina, retiro temporal, retiro definitivo.
			9. Realizar las visitas en sitio a los cajeros automáticos que requieran atención por fallas recurrentes, cambio de disco duro, ingreso de llaves de comunicación y transporte de PIN, sustitución del teclado EPP de los clientes o la tarjeta madre con la finalidad activar la funcionalidad de los dispositivos.
			10. Realizar de manera individual y/o conjunta con la empresa contratada los mantenimientos correctivos y preventivos de cajeros automáticos complejos o fuera de garantía.
			11. Atender en sitio los cajeros automáticos cuando se presente una situación de vandalismo con el propósito de coordinar con la empresa contratada la reparación, sustitución y puesta en operación del cajero, así mismo, elaborar los informes respecto a la situación presentada.
			12. Realizar las actualizaciones del sistema operativo, software y hardware de los cajeros automáticos.
			13. Realizar inventario de cartuchos para efectivo de cajeros y verificar estado de los mismos para recomendar sustitución.
			14. Crear, eliminar, editar y configurar las terminales de cajeros automáticos.
			15. Realizar la carga remota de pantallas publicitarias en la Red de Cajeros Automáticos, solicitadas por las áreas correspondientes.
			16. Llevar el control del inventario de la Red de Cajeros Automáticos (tipo, series, código de barras, sistema operativo, fecha compra, garantía, etc.).
			17. Llevar el control de los administradores de accesos al Sistema Autoriza 7, según perfil del personal a: Monitoreo de Cajeros, consultas, abastecimiento de efectivo, actualización de cartuchos, etc.).
			18. Atender los requerimientos de las diferentes áreas respecto a la operación y funcionalidad de los Cajeros Automáticos.
			19. Atender los requerimientos de cartuchos para efectivo de cajeros solicitados por las oficinas comerciales (armar y configurar cartuchos y gestionar entrega de los mismos).
			20. Realizar visitas en conjunto con las áreas involucradas a distintas zonas del país para realizar los estudios de viabilidad de instalación de cajeros automáticos.
			21. Elaborar según solicitud de la Jefatura los estudios técnicos específicos de fallas de cajeros automáticos.
			22. Realizar la capacitación que requieren los nuevos Operadores de Cajero Automático y actualización de Operadores de Cajero Automático, conforme lo soliciten las oficinas.
			23. Realiza monitoreo de la Red de Cajeros Automáticos en días no hábiles con la finalidad de brindar solución remota de averías y reportar a funcionarios de monitoreo las fallas que deben atenderse en sitio.
			24. Realizar la inclusión, verificación y destrucción de la llave maestra de cajero automático TMK (Terminal Master Key), por motivo de instalaciones de cajeros automáticos, cambios de teclado EPP del cliente, sustituciones de cajeros automáticos o cuando se crean comprometidas, de conformidad con la normativa PCI Visa Internacional.
			25. Cumplir con la calidad y los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			26.Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área.
			27. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			28.Ejecutar otras funciones propias del Puesto y Área.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			29. Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			30. 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.
			31. Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			32. Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			33. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			34. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			35. 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.
			36. 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 con énfasis en Banca, Finanzas, Contabilidad; Contaduría o Ingeniería en Informática.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años de experiencia en labores relacionadas con el mantenimiento de cajeros automáticos, monitoreo de cajeros automáticos y/o Operador de Cajeros Automáticos o mantenimiento de computadoras.
	Otros:	Licencia de conducir B1 vigente y disponibilidad para manejar vehículos del banco.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento de Word, Excel Intermedio.
	2. Conocimiento de la interpretación de journal de cajeros automáticos.
	3. Conocimiento en mantenimiento básico de cajeros automáticos.
	4. Conocimiento de la Normativa Interna que regula el 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. Conocimiento del Sistema AS400.
	4. Conocimientos del Sistema SIPRE.
	5. Conocimiento del Manual de Normas y Servicio al Cliente.
	6. Conocimiento del Código de Conducta (Ética) Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
	7. Conocimiento de la normativa de Administración y Uso de Vehículos del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y sus Subsidiarias.
	8. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.
	9. 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
	Sistema 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.** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante el oficio GGC-1085-2021. Referencia DIRCH-1051-2021.**