MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Centro Servicios de Soporte	**Área**	Área Centro de Servicios de Soporte Regional
Código del Cargo:	3004.100	**Código del Puesto:**	3004
Categoría	20	**Nombre del Puesto:**	Ejecutivo Bancario Administrativo 1
Nombre del Cargo:	Encargado Equipo de Trabajo Multiservicios-Plan Piloto	**Reporta a:**	Jefe Área Centro Servicios de Soporte Regional
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales de seguimiento, control, diseño, rediseño y supervisión de las actividades relacionadas con el soporte a las Oficinas Comerciales, direccionar 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
			1. Diseñar, rediseñar y coordinar la implementación del proceso operativo interno para la gestión de requerimientos de clientes.
			2. Investigar, analizar y confeccionar los informes requeridos por la Jefatura respecto a las actividades ejecutadas como parte del proceso de Multiservicios y hacer las recomendaciones pertinentes.
			3. Coordinar y supervisar las labores de los funcionarios del proceso de Multiservicios, con el fin de controlar el cumplimiento de las metas establecidas.
			4. Interactuar con las diferentes áreas de negocios del Banco para coordinar la gestión de sus requerimientos recibidos.
			5. Atender a los clientes internos y/o externos por la vía que corresponda con las dudas o inquietudes que se les presente con el servicio con la finalidad de orientarles respecto a la solución de cada caso particular.
			6. Elaborar, dar seguimiento y realizar las evaluaciones de los BDPS de los funcionarios asociados al proceso de Multiservicios.
			7. Gestionar los trámites administrativos relacionados con el recurso humano de los funcionarios asociados al proceso de Multiservicios. (vacaciones , plazas, contratación de personal, etc.).
			8. Garantizar la calidad y los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo mediante las herramientas disponibles para el seguimiento de la gestión del área.
			9. Controlar cuando corresponda el cumplimiento de todas las actividades administrativas (capacitaciones, evaluaciones) de su personal a cargo.
			10. Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
			11. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			12. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			13. Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.
MACRO PROCESO	**PROCESO**	**ACTIVIDAD**	**FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO**
			14. Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
			15. Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.
			16. Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			17. Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			18. Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			19. Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			20. Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
			21. En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.

CODIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Licenciatura en Administración de Negocios o con énfasis en: Banca, Finanzas, Gerencia, Contabilidad; Contaduría; Ingeniería Industrial.
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.
	Experiencia:	Tres años de experiencia en labores relacionadas con la gestión de Soporte al Negocio Bancario.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en intermedio de excel y word.
	2. Conocimiento de Access.
	3. Conocimiento de la Ley N° 7786 y normativa conexa.
	4. Conocimiento sobre formación, dirección y coordinación de equipos de trabajo.
	5. Conocimiento en Administración de Proyectos.
	6. Conocimiento en la elaboración de informes.

*** 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.**

CODIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1. Conocimientos sobre leyes , reglamentos y procedimientos que regulan el área de trabajo.
	2. Conocimiento de los sistema de computo del Banco.
	3. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
	4. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	5. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	T24
	SICERE

COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: SUPERVISIÓN 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				
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 Corporativa aprueba este perfil mediante oficio GGC-2-2021, con fecha 04 de enero de 2021. Referencia DIRCH-1786-2020.**				