MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División de Operaciones	**Área**	Área de Cajeros Automáticos
Código del Cargo:	3005.33	**Código del Puesto:**	3005
Categoría	21	**Nombre del Puesto:**	Ejecutivo Bancario y Administrativo 2
Nombre del Cargo:	Líder de Soporte Técnico	**Reporta a:**	Jefe Área de Cajeros Automáticos
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales de coordinación, seguimiento y control de las actividades relacionadas con la actualización de versiones del sistema operativo de los cajeros automáticos, levantamiento de requerimientos de nuevos servicios, levantamiento de historias de usuario, establecer guiones de pruebas, realizar y certificar pruebas, certificar cambios en los aplicativos y gestionar los pases a producción de los cambios realizados, en coordinación con dependencias técnicas y proveedores. 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, supervisar la programación y desarrollo de las actividades del equipo de trabajo asignado con el fin de controlar el cumplimiento de las metas establecidas.
			2. Coordinar los movimientos de la Red Cajeros Automáticos del Banco Popular con el objetivo de garantizar que la red funcione de forma correcta ante eventuales situaciones que se presenten.
			3. Participar en el levantamiento de requerimientos técnicos del Negocio o del Área para definir desarrollo de nuevos servicios y mejoras en la operación del canal de cajeros automáticos.
			4. Asignar al personal requerido para la ejecución de requerimientos de mejoras en el sistema de información relacionados con de cajeros automáticos.
			5. Gestionar los requerimientos técnicos y de personal para pases a producción de las mejoras al sistema de información relacionados con de cajeros automáticos.
			6. Coordinar y dar seguimiento al alcance, cronograma de los proyectos asignados, así como la resolución de incidentes.
			7. Coordinar y dar seguimiento de los mantenimientos preventivos y correctivos a la Red Cajeros Automáticos del Banco Popular.
			8. Realizar y supervisar proyectos de mejora que beneficien la operativa del equipo de trabajo y de la dependencia.
			9. Realizar los reportes de gestión requeridos por la Jefatura.
			10. Atender los requerimientos especiales encomendados por instancias superiores, consultas de las diferentes dependencias y asistir a las sesiones de trabajo que correspondan.
			11. Atender de manera oportuna los requerimientos la información solicitados para la atención de los entes supervisores internos y externos de manera que se realicen los procesos de evaluación y seguimiento establecidos.
			12. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			13. Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
			14. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			15. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			16. Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.
MACRO PROCESO	**PROCESO**	**ACTIVIDAD**	**FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO**
			17. 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.
			18. 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.
			19. 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.
			20. Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			21. 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.
			22. Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			23. 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.
			24. 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 con énfasis en Banca, Finanzas, Contabilidad, Gerencia; Contaduría o Ingeniería Sistemas de Información.
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.
	Experiencia:	Tres años de experiencia en el manejo de switch transaccional de cajeros automáticos.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en la implementación, control y seguimiento de indicadores de medición.
	2. Conocimiento en el funcionamiento de la operativa de administración de cajeros automáticos.
	3. Conocimiento en la experiencia en proyección y programación de efectivo.
	4. Conocimiento en la implementación de buenas prácticas operacionales en equipos funcionales.
	5. Conocimiento comprobado en el levantamiento de requerimientos e historias de usuario TI.
	6. Conocimiento comprobado en procesos de certificación de nuevos productos y servicios.
	7. Conocimiento de registros contables.
	8. Conocimiento intermedio de office.

*** 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. Conocimiento en la coordinación con proveedores internos y externos.
	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.
CODIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	SIPRE
	SIAP
	T24
	AUTORIZA 7

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		**PERFIL: SUPERVISOR 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 como parte del Estudio Integral del Área de Cajeros Automáticos, mediante Acta DGCA-Act.07-2020, con fecha 30 de julio 2020.**				