MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Centro Nacional de Tarjetas	**Área:**	Unidad Gestión de Ventas
Código del Cargo:	3006.09	**Código del Puesto:**	3006
Categoría:	22	**Nombre del Puesto:**	Ejecutivo Bancario Administrativo 3
Nombre del Cargo:	Supervisor Unidad Gestión de Soporte	**Reporta a:**	Jefe de Tarjetas
Objetivo del Cargo:	Planeamiento, supervisión y ejecución de labores técnicas y administrativas, así como brindar apoyo y criterio profesional en todo lo referente a la Gestión de soporte que requieren las tarjetas de Débito y Crédito que dispone el Conglomerado Financiero a sus clientes. Responsable de administrar y controlar los diversos riesgos y posibles fraudes que puedan sufrir el producto bajo su responsabilidad. Brindar constante seguimiento y control a las operaciones y transacciones en línea de dudosa ejecución. Responsable de establecer y negociar las estrategias relativas al mantenimiento del producto bajo su responsabilidad, para brindar un servicio al cliente idóneo y la maximización en la colocación del mismo. Velar por mantener un control de calidad tanto en la ejecución de las labores de sus sub alternos como de los productos a su cargo. Brindar apoyo en lo que la Jefatura requiera.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1. Cumplir con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			2. Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en las funciones de su personal a cargo.
			3. Definir en conjunto con los proveedores (Master Card -Visa) las estrategias para la prevención del fraude y coordinar con las áreas de seguridad del Conglomerado Financiero la implementación de las estrategias de prevención y comunicación.
			4. Administrar y controlar el riesgo y el fraude que se pueda presentar en las tarjetas de débito y crédito que ofrece el Conglomerado Financiero.
			5. Autorizar las liquidaciones correspondientes a los movimientos diarios efectuados por los usuarios de las tarjetas de crédito y débito, en el marco de los contratos y convenios de socios comerciales.
			6. Autorizar la facturación (notas de crédito y débito) que se generen en su área.
			7. Asignar, supervisar y controlar las tareas de los subalternos a su cargo, orientarlos en la ejecución de sus labores y velar por el cumplimiento de los deberes encomendados.
			8. Autorizar registros contables en las partidas de ingreso y gastos de la División, así como ejecutar el control y seguimiento de los saldos en las mismas.
			9. Controlar la correcta ejecución del monitoreo de las transacciones inusuales registradas, así como la dotación de recursos y la canalización adecuada de las transacciones que el producto tarjetas genera.
			10. Velar que los procesos de liquidación, ajustes diarios de producto y la utilización de las tarjetas en puntos de venta y cajeros automáticos sean oportunos y correctos.
			11.Definir los planes de trabajo y controlar la ejecución y seguimiento de un sistema de control de gestión y diversas actividades que le permita evaluar y medir el desempeño del equipo de trabajo a su cargo.
			12. Brindar criterio profesional y asesorar en el proceso de formulación de las definiciones estratégicas relativas al sistema de medición de metas y objetivos; proponiendo las medidas preventivas y correctivas que aseguren el logro de los objetivos de la Unidad bajo su responsabilidad.
			13. Generar reportes profesionales de los resultados de su gestión.
			14. Asegurar el mantenimiento actualizado del Cuadro de Mando Institucional y el sistema de indicadores de gestión para los efectos de control del cumplimiento de los objetivos de la División.
			15. Participar en el diseño, ejecución y seguimiento de los procesos asociados a la gestión de calidad conforme a los requisitos de la normativa que regula al Conglomerado Financiero.
			16. Buscar la optimización de los procesos, mediante la coordinación con las áreas encargadas de modificar de la normativa, así como valorar la implementación de herramientas para la liquidación oportuna de socios comerciales y marcas proveedoras.
			17. Proponer e implementar un adecuado sistema de control interno alineado con las políticas de riesgos fijadas para el Conglomerado Financiero.
			18. Apoyar a la División Centro Nacional de Tarjetas en la identificación de sus productos/servicios principales y de sus metas de gestión.
			19. Formular las propuestas necesarias para asegurar el efectivo funcionamiento del sistema de control en los procesos operativos de la Unidad bajo su responsabilidad, realizando recomendaciones y participando oportunamente en la definición e implementación de medidas correctivas.
			20. Implementar y cumplir las políticas, metodologías y procedimientos definidos en las normas que los regulan.
			21. Identificar oportunidades de negocio para servicios relacionados con la producción de diversas tarjetas tanto de Débito como de Crédito.
			22. Participar activamente en los comités y comisiones que se crean para la prevención del fraude, fishing y para la emisión de políticas Institucionales.
			23. Ejecutar y servir de canal para una correcta comunicación entre los proveedores, la División Centro Nacional de Tarjetas (Comunicación) y las distintas dependencias del Conglomerado Financiero que intervengan en la ejecución de los proyectos que se deban cumplir en su Unidad.
			24. Coordinar con las marcas (Visa y Master Card) para la implementación de la normativa y cambios mandatorios relacionados con operaciones de los productos tarjetas de crédito y débito.
			25. Gestionar y coordinar con las áreas responsables de los procesos de contratación de personal la dotación de los recursos humanos del equipo de trabajo a su cargo.
			26. Coordinar con los encargados de los centros de operaciones de otros Bancos, con el fin de obtener información necesaria para el reintegro de transacciones efectuadas con las tarjetas del Banco Popular en otros bancos.

			27. En caso de presentarse fallas en los sistemas, debe coordinar con las áreas del banco que correspondan los reportes necesarios para realizar la aplicación masiva de movimientos.
			28. Cumplir con todas las disposiciones de evaluación de clima, ley 8204, Plan Anual Operativo y las evaluaciones de desempeño de los Colabores bajo su responsabilidad.
			29. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos para el Área, División o Dirección de alcance Institucional.
			30. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			31. Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			32.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.
			33.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.
			34.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.
			35.Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			36.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.
			37.Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			38.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.
			39.En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.
CÓDIGO	**REQUISITOS EXIGIBLES**		
	Formación Académica:	Licenciatura en Administración de Empresas, Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en alguna de las siguientes especialidades: Mercadeo, Recursos Humanos, Contabilidad, Comercio Internacional, Banca y Finanzas, Administración Pública y Gerencia.	
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo.	
	Experiencia:	Tres años de experiencia en labores relacionadas con el objetivo del Cargo.	
CÓDIGO	*** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES**		
	1. Conocimiento comprobado en programas de Word, Excel, Power Point a nivel intermedio.		
	2. Conocimientos en Técnicas de Análisis e investigación.		
	3. Conocimientos en Servicio al Cliente.		
	4. Conocimientos referentes a la Ley de Control Interno.		
	5. Conocimientos en la Ley de Contratación Administrativa.		
	6. Conocimientos en manejo de Presupuesto Público.		
	7. Conocimiento en Técnicas de Negociación.		
	8. Conocimientos en Técnicas de Ventas y Mercadeo.		
	9. Conocimientos en implementación de campañas de mercadeo.		
	10. Conocimientos en Estrategias de Comunicación.		
*** 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 el Banco Central.		
	2, Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Contraloría General de la República.		
	3. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).		
	4. Conocimiento en los Productos y Servicios que ofrece el Conglomerado Financiero.		
	5. Conocimiento en Productos Visa y Master Card.		
	6. Conocimientos de Elaboración de estadísticas y análisis de datos estadísticos.		
	7. Conocimientos en el análisis de información, redacción y presentación de informes.		
	8. Conocimientos en Estudios y análisis de mercados.		
	9. Conocimientos en Riesgo operativo y financiero.		
	10. Conocimientos en segmentación de mercados.		
	11. Conocimientos referentes a la Ley 8204.		
CÓDIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**		
	Word, Excel, Power Point		
	SISCARD		
	Bacosi		
	CARDINAL COMMERCE		
	CORE Bancario		
	E- Service		
	Emboss		
	Silpos		
	SIPO		
	SIPRE		
	Sistema Autoriza 7		
	Sistema Emisión y adquirencia		
	Sistema T-24		
	Sistema VROL		
	Sistemas de Conciliaciones y liquidaciones TC		
	Visa on line		
	VRC		

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: SUPERVISIÓN 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:	**Se crea perfil de cargo aprobado por la Gerencia General Corporativa mediante el HT-573-GGC-2019, de fecha 26 de noviembre de 2019.** **Se ajustan requisitos académicos y experiencia de acuerdo al Manual de Puestos, mediante oficio GGC-1236-2020 aprobación de la GGC. Referencia DIRCH-539-2020.**				