MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División de Operaciones	**Área**	Área de Cajeros Automáticos
Código del Cargo:	3005.31	**Código del Puesto:**	3005
Categoría	21	**Nombre del Puesto:**	Ejecutivo Bancario y Administrativo 2
Nombre del Cargo:	Líder Administrativo y Experiencia al Cliente	**Reporta a:**	Jefe Área de Cajeros Automáticos
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales de coordinación, seguimiento y control de las actividades relacionadas con la gestión administrativa del Área, cumplimiento de convenios de servicios, administración de contratos y la atención de requerimientos de las oficias comerciales, asi como, verificar los tiempos de resolución de reclamos e inconformidades de clientes, recursos de revocatoria, recursos de apelación en subsidio, además brindar seguimiento para que el proceso de registro, cierre,depuraciones y conciliaciones evidencien la transparencia de las cuentas contables de cajeros automáticos. 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. Controlar y dar seguimiento a la ejecución de los planes de trabajo establecidos en el Área.
			3. Dar seguimiento a los Convenios de Servicio definidos con el fin de que se cumplan los acuerdos establecidos en tiempo y forma.
			4. Apoyar a la Jefatura en la planeación y control en la elaboración y seguimiento de la correcta ejecución del Cuadro de Mando Integral (CMI), del Plan Anual Operativo (PAO) y el presupuesto asignado del Área.
			5. Apoyar a la Jefatura en el control del cumplimiento de la herramienta del Balance de Desarrollo Personal (BDP) de los funcionarios adscritos al área.
			6. Llevar Control y revisión de los rubros de adelanto de gastos de viaje, disponibilidad y ampliación de jornada en cumplimiento de los procedimientos establecidos.
			7. Revisar las órdenes de pago, vales de caja chica y liquidaciones de forma tal que se ejecuten de forma correcta.
			8. Aprobar de manera oportuna y dar seguimiento a las requisiciones de suministros del Área para que se cuente con los materiales requeridos para la ejecución de las actividades.
			9. Llevar control de activos asignados de la dependencia con la finalidad de validar la correcta asignación y buen funcionamiento de los mismos.
			10. Controlar las tarjetas retenidas en cajeros automáticos con el objetivo de que sean devueltas a de forma correcta y en el tiempo definido.
			11. Dar seguimiento al control del cumplimiento de los cuadros vacacionales, así como el control de los saldos de vacaciones de los funcionarios del área.
			12. Controlar y dar seguimiento a la actualización oportuna de los procedimientos del área con la finalidad de que se cuente con las guías adecuadas para la ejecución de los procesos.
			13. Administrar los expedientes de Contratos asignados a la dependencia de manera tal que se mantengan actualizados y se cumplan con las condiciones establecidas.
			14. Controlar que los reclamos de clientes se resuelvan en los tiempos establecidos.
			15. Controlar que el proceso de cierres contables se remita al Área de Contabilidad en los tiempos establecidos.
			16. Revisar y aprobar de los ajustes de traslados de fondo (FT) por concepto de conciliaciones, depuraciones, sobrantes, faltantes y cuentas de orden.
			17. Dar seguimiento a los arqueos de efectivo a la Bóveda Cajeros Automáticos y terceros.
			18. Aprobar los trámites relacionados con la de administración de personal, vacaciones, constancias de salario, permisos, marcas, teletrabajo
			19. Realizar los reportes de gestión requeridos por la Jefatura.
			20. Atender los requerimientos especiales encomendados por instancias superiores, consultas de las diferentes dependencias y asistir a las sesiones de trabajo que correspondan.
			21. Coordinar 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
			22. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			23. Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
			24. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			25. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			26. Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.
MACRO PROCESO	**PROCESO**	**ACTIVIDAD**	**FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO**
			27. 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.
			28. 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.
			29. 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.
			30. Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			31. 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.
			32. Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			33. 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.
			34. 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 Industrial.
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.
	Experiencia:	Tres años de experiencia en actividades relacionadas con la gestión administrativa de cajeros automáticos.
CODIGO	*** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES**	
	1. Conocimiento de la Ley de Contratación Administrativa y su reglamento.	
	2. Conocimiento en la implementación, control y seguimiento de indicadores de medición.	
	3. Conocimiento comprobado en materia contable.	
	4. Conocimiento en buenas prácticas de servicio al cliente.	
	5. Conocimiento en Administración de Contratos.	
	6. Cocimiento en el Sistema de Compras Públicas.	
	7. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.	
	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.
	6. Conocimiento en los distintos sistemas informáticos del Banco.
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.**				