MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División de Operaciones	**Área**	Área de Cajeros Automáticos
Código del Cargo:	3005.32	**Código del Puesto:**	3005
Categoría	21	**Nombre del Puesto:**	Ejecutivo Bancario y Administrativo 2
Nombre del Cargo:	Líder Operativo	**Reporta a:**	Jefe Área de Cajeros Automáticos
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales de coordinación, seguimiento y control de gestión operativa de la red de cajeros automáticos del Banco Popular en actividades relacionadas con proyecciones, abastecimiento y solicitudes de efectivo para la operación de la red, así como, velar por el cumplimiento de los indicadores de servicio en tiempo y calidad. 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. Supervisar y controlar el cumplimiento de los mantenimientos correctivos con la finalidad de que se acaten los niveles de servicios establecidos.
			3. Coordinar con el equipo de trabajo técnico la atención de reportes de averías de la red de cajeros automáticos del Banco Popular.
			4. Supervisar la optimización de los pedidos de efectivo a la Bóveda ATM para el abastecimiento de los cajeros automáticos con el objetivo de coordinar con diferentes instancias las gestiones correspondientes para que la red de cajeros cuente con el dinero y denominaciones requeridas para su buen funcionamiento.
			5. Supervisar y controlar la operativa de los operadores de cajeros automáticos para controlar que se cumpla con los tiempos de servicio establecidos y se eviten multas por este concepto.
			6. Dar seguimiento al abastecimiento de dinero de la red de cajeros automáticos del Banco Popular con el objetivo de que la red funcione correctamente.
			7. Programar y supervisar los horarios de los funcionares del equipo de trabajo y controlar que se cubran los turnos requeridos según la demanda.
			8. Realizar reportes de gestión requeridos por la Jefatura.
			9. Supervisar y revisar la proyección y programación de abastecimiento de efectivo, para dar continuidad al proceso en caso requerido.
			10. Realizar y supervisar proyectos de mejora que beneficien la operativa del equipo de trabajo y dependencia.
			11. Llevar el control de los cumplimientos de los niveles de servicio de la tercerización de la atención integral de cajeros automáticos de las oficinas regionales.
			12. Coordinar con el Área Bóveda y Custodia el efectivo requerido para el abastecimiento de efectivo de la red de cajeros automáticos del Banco Popular.
			13. Llevar el control del inventario de cartuchos suministrados a la empresa de transporte de valores.
			14. Conocer y dar seguimiento a los arqueos de cartuchos ejecutados por el equipo administrativo- contable.
			15. Atender los requerimientos especiales encomendados por instancias superiores, consultas de las diferentes dependencias y asistir a las sesiones de trabajo que correspondan.
			16. 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.
			17. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			18. Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
			19. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			20. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			21. Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.
MACRO PROCESO	**PROCESO**	**ACTIVIDAD**	**FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO**
			22. 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.
			23. 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.
			24. 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.
			25. Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			26. 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.
			27. Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			28. 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.
			29. 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 Pública.
	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 en la experiencia en la administración y/o supervisión de Bóvedas.
	6. 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 procedimientos				
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.**				