MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División de Operaciones	**Área:**	Cajeros Automáticos
Código del Cargo:	5003.02	**Código del Puesto:**	5003
Categoría:	14	**Nombre del Puesto:**	Operador de Cajero Automático
Nombre del Cargo:	Operador de Monitoreo de Cajeros Automáticos	**Reporta a:**	Líder Equipo Operacional
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores operativas orientadas al monitoreo diario de la red de cajeros automáticos y el seguimiento del procedimiento respectivo, con el fin de brindar el mantenimiento preventivo y correctivo que requieren (Cajeros). Atender las gestiones técnicas de soporte para el funcionamiento óptimo del proceso. 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. Monitorear diariamente la Red Cajeros Automáticos para determinar el estado de los cajeros automáticos en el Sistema Autoriza 7 (efectivo, averías) y tomar las acciones correspondientes.
			2. Indicar a los Operadores de Cajeros del Área, los cajeros que tiene asignados en ruta para abastecimiento de efectivo, atención de averías o extracción de tarjetas, y durante la ruta estar asignando las prioridades de visita.
			3. Comunicar a la empresa de transportes las rutas de cajeros del día y velar por el cumplimiento en las horas de llegada a los puntos, así como brindar el seguimiento a las inconsistencias de la empresa de transporte de la ruta diaria.
			4. Solicitar diariamente a la bóveda las remesas de efectivo para los cajeros automáticos administrados por el área, según se requiera y registrar en el Sistema T24 estas remesas de efectivo realizadas en el día a los cajeros administrados por el Área Cajeros Automáticos.
			5. Recibir, custodiar y entregar las llaves de los gabinetes para la activación y desactivación de los paneles de alarma de los cajeros automáticos.
			6. Generar y entregar los códigos de apertura de cerraduras electrónicas para operadores del Área Cajeros Automáticos.
			7. Reportar a la empresa externa y/o al Equipo de Trabajo Técnico los mantenimientos correctivos solicitados por el Operador o Equipo de Trabajo Técnico, así como brindar el seguimiento al reporte para la visita del técnico.
			8. Solicitar vía correo electrónico o telefónico a Monitores de la División de Seguridad la desactivación y activación de las alarmas por visitas del Operador.
			9. Verificar de forma remota a través de Sistema CCTV los Cajeros Automáticos del Área y las Oficinas Comerciales autorizados para generar el código de apertura del cajero.
			10. Indicar a los Operadores las ruta para el abastecimiento de efectivo, atención de averías o extracción de tarjetas y asignar las prioridades de visita.
			11. Realizar reportes a los Operadores de las Oficinas Comerciales Regionales para la atención de averías de los cajeros automáticos y registrarlos diariamente en el archivo respectivo.
			12. Realizar el reporte en el Link “Control de Tiempo Excedido de Entrega” sobre los tiempos de demora en la operativa de los Operadores.
			13. Atender y modificar los requerimientos en la Intranet por cambios de Operadores Cajeros Automáticos en Oficinas Comerciales Regionales.
			14. Revisar diariamente el link “Reporte de Inspección ATM” de los reportes realizados por los Operadores, con el fin de brindarle el debido seguimiento.
			15. Reportar al Líder del Equipo de Trabajo de las averías hacia otras áreas como Infraestructura, seguridad, Redes y Telecomunicaciones, Cómputo.
			16. Atender y dar seguimiento a las solicitudes de las Oficinas Comerciales de la GAM de tarjetas retenidas en los Cajeros Automáticos por medio del Link “Solicitud de Tarjeta Retenida en cajero automático”, así como las solicitudes de la División Seguridad Bancaria (revisión de equipo de seguridad, conexión eléctrica, conexión línea de datos).
			17. Custodiar, entregar y recibir las tarjetas administrativas, llave CENCON y llaves de los gabinetes que se resguardan en la "Cajas Metálicas".
			18. Registrar en el control diario de las visitas de los operadores a cada cajero automático (hora, fecha, motivo de visita, código de apertura, código de cierre, etc.)
			19. Llevar el control y archivar las "Actas Control Dual" de visitas realizadas a los cajeros automáticos entregadas por los Operadores.
			20. Cumplir con la calidad y tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al puesto.
			21. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área.
			22. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			23. Ejecutar otras funciones propias del Puesto o Área.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			24.Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			25.Ejecutar las acciones delegadas para el logro de los objetivos y metas institucionales, relacionadas directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda, alineados a la Metodología Institucional de Administración de Riesgos y las políticas internas del Conglomerado.
			26.Atender las tareas para el cumplimiento de los resultados de la gestión de riesgos, aportando las evidencias que justifiquen la eficiencia y eficacia de la operativa institucional.
			27.Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			28.Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			29.Le puede corresponder participar activamente en las diferentes reuniones en las que se dé a conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes a la dependencia donde se encuentre asignado.
			30.En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo a su superior inmediato, para el trámite respectivo ante la Dirección Corporativa de Riesgo.

CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Bachiller en Educación Media (Secundaria Completa).
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años de experiencia en labores operativas en puestos administrativos o bancarios de carácter asistencial. Preferiblemente orientadas al Monitoreo de Cajeros Automáticos.
CÓDIGO	*** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES**	
	1. Conocimiento en Cerradura CENCON.	
	2. Conocimiento en Seguridad Bancaria.	
	3. Conocimientos de la normativa interna relacionada con el proceso.	
	4. Conocimiento en activar y desactivar Alarmas de Seguridad.	
*** 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 Interna, reglamentos, directrices y circulares que regulan las actividades del Conglomerado Financiero.	
	2. Conocimiento de normativa de SUGEF y Contraloría General de la República.	
	3. Conocimientos en los productos y servicios del Conglomerado Financiero.	
	4. Conocimiento en el Mantenimiento de Cajeros Automáticos.	
	5. Conocimiento Básico en Archivística.	
CÓDIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**	
	Conocimiento en Word, Excel, Power Point	
	T24	
	Autoriza 7 (Sistema de averías y de afectivo)	
	Sistema CCTV (Circuito Cerrado de Televisión)	

COMPETENCIAS REQUERIDAS

PERFIL KOMPE DISC:		**BP Puestos Operativos 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:	**La Gerencia General Corporativa apruebael perfi lsegún la HT-468-GGC-2019 del 26 de Setiembre 2019. REFERENCIA: DIRGE-633-2019(DIRCH-1407-2019)–Puestos Área de Cajeros Automáticos.** **Se incluyen Funciones de Riesgo las cuales se incorporan a los perfiles con la aprobación de la Gerencia General Corporativa, emitida en el HT-493-GGC-2019, de fecha el 14 de octubre 2019. Referencia: DIRGE-689-2019 DIRCH-1477-2019.** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes al perfil en el requisito académico y la cantidad de años de experiencia, de manera tal que esté acorde con los niveles definidos en el Manual de Puestos, mediante oficio GGC-1236-2020, con fecha 3 de agosto de 2020. Referencia DIRCH-539-2020.** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante el oficio GGC-1637-2020, con fecha 8 de octubre de 2020. Referencia DIRCH-1377-2020.**