MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División de Operaciones	**Área**	Área de Cajeros Automáticos
Código del Cargo:	5007.05	**Código del Puesto:**	5007
Categoría	13	**Nombre del Puesto:**	Asistente Operativo Bancario Administrativo
Nombre del Cargo:	Asistente Experiencia al Cliente	**Reporta a:**	Jefe de Área Cajeros Automáticos
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores operativas en la atención oportuna de los reclamos por transacciones realizdas en la Red de Cajeros Automáticos, en la atención de inconformidades presentadas por los clientes y en trámites relacionados con las tarjetas retenidas en 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. Atender, incluir y elaborar los casos de resolución de reclamos de clientes por retiros inconsistentes en la Red de Cajeros Automáticos del Banco.
			2. Atender por los medios establecidos los requerimientos de los clientes respecto a las transacciones realizadas en la Red de Cajeros Automáticos del Banco.
			3. Elaborar las notas de crédito requeridas para que se realicen los ajustes a las cuentas de los clientes.
			4. Realizar el registro de FT para los ajustes en las cuentas las cuentas de ahorros de los clientes, para los reclamos aceptados.
			5.Elaborar los oficios requeridos con la finalidad de comunicar a los clientes el resultado del reclamo presentado, sea rechazado o aprobado.
			6.Solicitar a la División Seguridad Bancaria los videos para la atención de reclamos con denuncia judicial con la finalidad de citar a los clientes para la observación del video.
			7. Atender las inconformidades de los clientes remitidas por otras dependencias, con la finalidad de revisar cada caso y brindar respuesta de forma oportuna.
			8. Recibir, custodiar, entregar las tarjetas retenidas en los cajeros automáticos administrados por el Área Cajeros Automáticos.
			9. Elaborar los oficios requeridos para enviar a las oficinas comerciales las las tarjetas retenidas en Cajeros Automáticos.
			10. Atender y tramitar según corresponda los recursos de revocatoria y apelación solicitados por los clientes por reclamos rechazados en el proceso de análisis.
			11.Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			12.Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área.
			13.Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			14.Ejecutar otras funciones propias del Puesto o Área.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			15. Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			16. 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.
			17. 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.
			18. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			19. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			20. 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.
			21. 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.

CODIGO	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.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1.Conocimiento básico de word, excel.
	2.Conocimiento de la interpretación de journal de cajeros automáticos
	3.Conocimiento en redacción y ortografía.

*** 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 del Sistema T24.
	2.Conocimiento del Sistema Autoriza 7.
	3.Conocimiento del Sistema AS400.
	4.Conocimientos de la Normativa interna del Área.
	5.Conocimiento del Manual de Normas y Servicio al Cliente.
	6.Conocimiento del Código de Conducta (Ética) Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
	7.Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.
	8.Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	Sistema T24
	Sistema Autoriza 7
	Sistema As400

COMPETENCIAS REQUERIDAS

PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: OPERATIVOS 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 la creación de este perfil mediante el oficio GGC-1637-2020, con fecha 8 de octubre de 2020. Referencia DIRCH-1377-2020.**				