MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División de Operaciones	**Área:**	Área de Cajeros Automáticos
Código del Cargo:	5003.01	**Código del Puesto:**	5003
Categoría:	14	**Nombre del Puesto:**	Operador Cajero Automático
Nombre del Cargo:	Operador Cajero Automático	**Reporta a:**	Líder Equipo Operacional
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores operativas orientadas a la atención oportuna a los cajeros automáticos relacionadas con el suministro de efectivo y el mantenimiento preventivo y/o correctivo correspondiente. 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. Realizar el abastecimiento de efectivo de los cajeros automáticos administrados por el Área Cajeros Automáticos, el proceso incluye: recibir las remesas en el cajero automático, abastecer de efectivo a los cajeros automáticos, enviar los remanentes de efectivo, extraer las tarjetas retenidas, puesta de papel para comprobantes y revisar la lectora de tarjetas para minimizar riesgos de skimining en el cajero automático.
			2. Atender los mantenimientos correctivos por fallas de hardware de cajeros automáticos reportadas por Monitoreo primera y segunda línea.
			3. Fiscalizar el trabajo realizado por los técnicos de la empresa externa contratada para los efectos con la finalidad de validar que el trabajo se ajusta a lo solicitado y que el cajero en reparación funciona adecuadamente.
			4. Atender las solicitudes de la División Seguridad Bancaria (revisión de equipo de seguridad, conexión eléctrica, conexión línea de datos), a fin de verificar el funcionamiento e informar a Monitores Seguridad los hallazgos detectados.
			5. Verificar el cubículo de cajeros automáticos con la finalidad de reportar a las áreas correspondientes si se detecta alguna situación anormal o algún daño que reparar.
			6. Entregar las cajas de seguridad que contiene las llaves de los gabinetes para la activación y desactivación de los paneles de alarma de los cajeros automáticos, tarjeta administrativa y llave cencon, así como, de las Actas Control Dual y planillas de visitas realizadas a los cajeros automáticos entregadas por los Operadores Cajeros Automáticos del Área.
			7. Hacer entrega de las Actas de Operador y Actas de Tarjetas Retenidas a los equipos de trabajo correspondientes.
			8. Realizar reporte diario en el Link "Reporte de Inspección ATM" de las inspecciones realizadas a los cajeros automáticos visitados.
			9. Cumplir con la calidad y tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al puesto.
			10. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área.
			11. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			12. Ejecutar otras funciones propias del Puesto o Área.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			13.Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			14.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.
			15.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.
			16.Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			17.Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			18.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.
			19.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 abastecimiento de Cajeros Automáticos.
	Otros:	Licencia B1 al día y disponibilidad para manejar vehículos del banco.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento del Sistema operativo Windows 7.
	2. Conocimiento de Word.
	3. Conocimientos de la Normativa interna relacionada con el proceso.
	4. Conocimiento básico del Mantenimiento de Cajeros Automáticos.

*** 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 del Sistema operativo Agylis.
	2. Conocimiento del Manual de Normas y Servicio al Cliente.
	3. Conocimiento del Código de Conducta (Ética) Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
	4. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.
	5. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	Sistema operativo Windows 7
	Sistema operativo Agylis de cajeros automáticos

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: 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:	**Este perfil se crea según oficio DCD-449-2017 (22-06-2017), cuenta con el visto bueno de la Dirección Soporte al Negocio y Subgerencia General de Operaciones, así como la aprobación de la Gerencia General Corporativa.** **Se agregan las funciones Relacionadas con Riesgo, según autorización brindada por la Gerencia General Corporativa mediante HT-493-GGC-2019, de fecha 14 de octubre de 2019.** **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.**				