MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División de Operaciones	**Área**	Área de Servicios al Negocio
Código del Cargo:	5007.17	**Código del Puesto:**	5007
Categoría	13	**Nombre del Puesto:**	Asistente Operativo Bancario-Administrativo
Nombre del Cargo:	Asistente Operativo Servicios Cuentas Corrientes	**Reporta a:**	Jefe de Área Servicios al Negocio
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores operativas y asistenciales para el soporte de los servicios que se brindan en el Área relacionados con las cuentas corrientes, direccionar las actividades hacia el alcance de los objetivos y metas operativas del Área. Revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente, brindar apoyo en lo que solicite en concordancia con la normativa y valores institucionales.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1. Recibir, revisar y enviar el archivo con el detalle de los estados de cuenta corriente y actualizar la información de los correos electrónicos autorizados para recibirlos.
			2. Revisar, solicitar y enviar chequeras, libros de depósitos y cheques de gerencia a las Oficinas Comerciales y chequeras por medio de la WEB, llevar los controles correspondientes.
			3. Solicitar, custodiar y remitir tanto certificados de depósito a plazo como cupones de ahorro a las Oficinas Comerciales, previo a su envío validar que los documentos cuenten con las características que se solicitaron.
			4. Revisar, custodiar y activar los cheques especiales de conformidad con los procedimientos definidos y tramitar las solicitudes de cheques especiales de los clientes de cuentas corrientes.
			5. Revisar y modificar la información de los usuarios activos de las Oficinas Comerciales en el sitio privado de Formularios Standard para la generación de accesos para el uso del Sistema de Solicitud de Chequeras.
			6. Mantener comunicación formal con el personal autorizado por el contratista Formularios Standard para el adecuado manejo de la información de los clientes, solicitudes de productos y servicios, así como de las posibles inconsistencias que se puedan presentar durante el proceso.
			7. Escanear y llevar el control de las firmas de los cheques de gerencia, certificados y cupones de depósito a plazo de todas las Oficinas Comerciales.
			8. Atender los requerimientos del Ministerio de Hacienda y de la Caja Costarricense de Seguro Social para las devoluciones de dinero de fallecidos, así como tramitar los bloqueos de fondos y depósitos a solicitud de estas entidades.
			9. Apoyar en la revisión de los procedimientos relacionados con las actividades que se realizan.
			10. Participar en el levantamiento de los requerimientos para el desarrollo o mejoras en los sistemas de información relacionados con las actividades asignadas, así como realizar las pruebas para validar la su funcionalidad, revisar historias de usuario y los guiones.
			11. Atender las consultas e inconsistencias que puedan generarse desde las Oficinas Comerciales, durante la solicitud diaria de chequeras, cheques de gerencia y libros de depósito.
			12. Mantener inventario en custodia los cheques que se generan en la atención de los trámites de los procesos sucesorios, sean estos Notariales o Judiciales.
			13. Recibir las facturas que se reciben de los contratos de chequeras, libros de depósitos, cheques de gerencia y estados de cuenta con el fin de revisar contra los reportes de control y validar que se ajustan a lo requerido, ingresar en el sitio privado de GTI Factura Digital la información de las facturas mensuales.
			14. Enviar los archivos con la información de estados de cuenta corriente a la empresa proveedora con el objetivo de que se realice la entrega a correos de Costa Rica y se envíen a los clientes.
			15. Atender y brindar respuesta oportuna a las consultas de los clientes internos o externos relacionadas.
			16. Generar y remitir a las instancias que corresponda los reportes con la información relacionados con: cheques, cheques de gerencia, libretas de depósito, estados de cuenta, entre otros.
			17. Llevar el control de consumo promedio de cupones y certificados de ahorro en las Oficinas Comerciales con el objetivo de informar al Área de Contabilidad el saldo de estos, realizar la solicitud para el abastecimiento de las formulas a las Oficinas Comerciales indicando las características de los títulos valores y cupones.
			18. Apoyar según se requiera en otros trámites asignados al equipo de trabajo con el fin de dar continuidad al servicio en la atención de procesos alimentarios, sucesorios, liquidaciones de conectividad, atención de llamadas de este servicio y resolución de inconsistencias.
			19. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			20. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			21.Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			22. Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			23. Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			24. 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.
			25. 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.
			26. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			27. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			28. 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.
			29. 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 de experiencia en labores propias de los procesos de servicios al negocio o del negocio bancario.
CODIGO	*** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES**	
	1. Conocimiento básico en herramientas de office excel y word.	
	2. Conocimiento en la elaboración y redacción de informes.	
	3. Conocimiento de la Normativa relacionada con los servicios de cuentas corrientes, depósitos a plazo y cheques de gerencia.	
	4. Conocimiento en el manejo y archivo de documentos.	
*** 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.Conocimientos generales sobre los servicios del área.	
	2.Conocimiento de la Ley General de Control Interno.	
	3.Conocimiento del Manual de Normas y Servicio al Cliente.	
	4.Conocimiento del Código de Conducta (Ética) Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal.	
	5.Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.	
	6.Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).	
CODIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**	
	Word, Excel, Power Point, Outlook	
	Aplicativo de estado de cuenta	
	Terminales: SBA1, SIPO, V305, B020, A201 y CC01	
	Sistema T24	
	Service Manager Console	

	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 aprueba este perfil mediante oficio GGC-10-2021, con fecha 5 de enero del 2021. Referencia DIRCH-1804-2020.**				