

Dependencia:	División Soporte de Ventas	Área	Unidad Soporte Administrativo
Código del Cargo:	3005.69	Código del Puesto:	3005
Categoría	21	Nombre del Puesto:	Ejecutivo Bancario Administrativo 2
Nombre del Cargo:	Jefe Unidad Soporte Administrativo	Reporta a:	Jefe División Soporte de Ventas

Objetivo del Cargo: Ejecutar labores profesionales de planeamiento, coordinación, control y supervisión de las actividades relacionadas con el soporte de los procesos administrativos y operativos de las Oficinas Comerciales, dirigir las actividades hacia el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas. Así mismo, 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 Efectuar la distribución de cargas de trabajo, asignación y control de teletrabajo, así como en la preparación del plan de trabajo y/o cualquier otra función administrativa.
			2 Velar por el cumplimiento de diversas normativas y evaluaciones Institucionales, relacionadas con el personal asignado a la Unidad.
			3 Diseñar y/o actualizar los procedimientos de la Unidad.
			4 Realizar la fiscalización del Contrato "Servicio Buró de Información".
			5 Atender requerimientos y recomendaciones de la Auditoría Interna, relacionados con los diversos procesos que se ejecutan en la Unidad Administrativa.
			6 Atender en los plazos establecidos las inconformidades, presentadas por Clientes y personas que no son Clientes, asignadas por la Contraloría de Servicios.
			7 Ejecutar la Liquidación de las Tarjetas Institucionales de Negocio Garantías Mobiliarias.
			8 Coordinar la ejecución de Bloqueos y/o Desbloques por actividades delictivas o fraudulentas, así como, realizar el comunicado correspondiente.
			9 Coordinar la recuperación de Intereses de CDPs duplicados.
			10 Brindar soporte a las Oficinas Comerciales en la gestión de Convenios de Cajeros Automáticos (Isla).
			11 Ejecutar la gestión Contable-Notarial relacionada con los créditos hipotecarios en los que interviene la Unidad de Notariado.
			12 Realizar el procesamiento de las diferentes solicitudes de pago que realizan las Oficinas Comerciales a través del Centro de Soporte Logístico, tales como Adelantos de Viáticos, Liquidación de Viáticos, Comprobantes de Alimentación, Pagos a Proveedores con Contrato, Pagos a Proveedores sin Contrato, Pago de Dietas a las Juntas de Crédito Local.
			13 Administrar el presupuesto del Área Centro de Servicios de Soporte Regional, Divisiones Regionales y Unidad BP Global.
			14 Colaborar en el proceso de formulación del Plan Anual Operativo, Presupuesto y Activos del Área Centro de Servicios de Soporte Regional, Divisiones Regionales y Unidad BP Global.
			15 Incluir trimestralmente la evaluación del Plan Anual Operativo del Área Centro de Servicios de Soporte Regional y de las Divisiones Regionales.
			16 Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			17 Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
			18 Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para la Unidad.
			19 Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			20 Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			21 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.
			22 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.
			23 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.
			24 Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			25 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.
			26 Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			27 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.
			28 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 Pública; Administración de Negocios; Contaduría, Ingeniería Industrial.
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.
	Experiencia:	Tres años de experiencia en labores relacionadas con las actividades del soporte al negocio bancario.
CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES	
	1. Conocimiento en servicio al cliente.	
	2. Conocimiento en diseño de procedimientos e instructivos de trabajo.	
	3. Conocimiento de la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.	
	4. Conocimiento del proceso de factura electrónica.	
	5. Conocimiento del Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para Funcionarios Públicos.	
	6. Conocimiento del Reglamento de Juntas de Crédito Local.	
	7. Conocimiento del Reglamento a la Ley Orgánica del Banco Popular.	

* 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 Código de conducta del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal (código de ética)				
	2. Conocimiento de los Procedimientos propios del área.				
	3. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).				
	4. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.				
	5. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.				
	6. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.				
CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS				
	Word, Excel, Power Point, Outlook				
	Sistema de Presupuesto (SIPRE).				
	Sistema de Débitos y Créditos Automáticos (Sistema PAS)				
	Sistema T24				
	Consola Administrativa Service Manager				
	Sistema de Factura Electrónica				
	Sistema de Área de Contabilidad - Registro de Notas de Débito				
	Sistema Credid				
	SIPO				
COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL JEFATURA DE SOPORTE			
CÓDIGO	Competencias Cardinales	D	C	B	A
CAR-01	Orientación al Cliente				
CAR-02	Innovación y Creatividad				
CAR-03	Orientación a Resultados				
CAR-04	Seguimiento de procedimientos (Integridad)				
CAR-05	Inteligencia Emocional				
CÓDIGO	Competencias Gerenciales	D	C	B	A
GER-01	Liderazgo				
GER-02	Desarrollo de Otros				
Observaciones:	La Gerencia General Corporativa aprueba a la creación de este perfil mediante el Acta-16-DIRCH-2022, con fecha 18 de abril de 2022, aprobado el 01 de junio del 2022. Referencia DIRCH-0651-2022. Este perfil sustituye el cargo 3004.99 aprobado por la Gerencia General Corporativa mediante oficio GGC-2-2021, con fecha 04 de enero de 2021. Referencia DIRCH-1786-2020. Se ajusta la nomenclatura de la dependencia en setiembre del 2024, a fin de que se encuentre acorde con la estructura organizacional 2.0 alineada a la Hoja de Ruta de la Estrategia de Transformación Institucional, aprobada mediante el acuerdo JDN-6070-Acd-1469-2023-Art-4 inciso 2. Adicionalmente, se ajustan los niveles competenciales y nombre de cargo de Jefe Unidad Administrativa a Jefe Unidad Soporte Administrativo.				