MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Gestión de Activos Créditicios	**Área:**	Área Ahorro Obligatorio
Código del Cargo:	1008.14	**Código del Puesto:**	1008
Categoría	11	**Nombre del Puesto:**	Oficial Servicios y Operaciones Administrativas 1
Nombre del Cargo:	Asistente de Ahorro Obligatorio	**Reporta a:**	Jefe Área Ahorro Obligatorio
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores asistenciales varias relacionadas con la gestión de cobro administrativo a los patronos morosos, así como los estudios de ahorro obligatorio solicitados. 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
	Funciones generales las cuales se deben cumplir en todos los roles		1. Atender las consultas que presenten los clientes internos y externos, así como asesorar en los trámites que requieran.
			2. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			3. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área.
			4. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			5. Ejecutar otras funciones propias del Área.
	Rol Cobro Administrativo		6. Realizar el análisis de la cartera asignada, para determinar el estado de morosidad de los patronos.
			7. Localizar a los patronos morosos en las cuotas obrero patronales, con el fin de notificar sobre su estado de morosidad.
			8. Realizar las gestiones requeridas en los casos que los patrones se encuentren morosos en las cuotas obrero patronales.
			9. Buscar opciones de arreglo de pago con los patronos.
	Rol Ahorro Obligatorio		10. Atender los estudios de retiro y cuotas de Ahorro Obligatorio, que ingresan a través de las oficinas a nivel nacional.
			11. Atender de todas las consultas de clientes que se presentan en las oficinas de Ahorro Obligatorio (plataforma de servicios).
			12. Emitir las certificaciones de cuotas para trámites diversos, que ingresan a través de las oficinas a nivel nacional.
			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.

CODIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Técnico Medio o Segundo año Universitario en Administración.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Un año y seis meses de experiencia en labores operativas en puestos administrativos de carácter asistencial o de soporte.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimientos básicos en cobro administrativo y cobro judicial.
	2. Cursos de Servicio al cliente.
	3. Conocimiento en Excel intermedio.

*** 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 en la Normativa externa relacionada con el Banco Central.
	2. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	3. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.
	4. Conocimiento sobre Ley 8204: "Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo, Delincuencia Organizada y Financiamiento Proliferación de Armas de destrucción Masiva."

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook.
	APT
	SIPO
	T24
	AS400
	INS1

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: OPERATIVO DE 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:	Se crea perfil de cargo, mediante oficio GGC-1551-2020 de la Gerencia General Corporativa, de fecha 21 de setiembre de 2020. Referencia DIRCH-1312-2019.				