MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección de Soporte al Negocio	**Área**	Área de Seguimiento al Crédito
Código del Cargo:	1008.16	**Código del Puesto:**	1008
Categoría	11	**Nombre del Puesto:**	Oficial en Servicios y Operaciones Administrativas
Nombre del Cargo:	Oficial Seguimiento al Crédito	**Reporta a:**	Jefe Área de Seguimiento al Crédito
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores de carácter operativas y soporte en el Área de Seguimiento al Crédito que contribuyan en mantener niveles de estimaciones aceptables de acuerdo con los requerimientos normativos aplicables, direccionar las actividades hacia el alcance de los objetivos y metas operativas del Área. 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
	Funciones generales las cuales se deben cumplir en todos los roles		1. Atender cuando corresponda a clientes internos y externos con el objetivo de orientar sus consultas para que estás se evacuen de forma oportuna por las instancias correspondientes.
			2. Brindar soporte operativo en caso de ser necesario, en las diferentes actividades del área con el objetivo de mantener la continuidad en la operación de los procesos de análisis de: estimaciones, grupos de interés económico y vinculado, avalúos y visitas a las garantías, capacidad de pago en seguimiento personalizado y aplicación de la capacidad de pago automática, alertas de SUGEF, inconsistencias de SIVECA y en el procesamiento y gestión del cierre SUGEF.
			3. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			4. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			5. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			6. Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.
	Rol Control Información		7. Realizar la gestiones necesarias ante los clientes en seguimiento personalizado para obtener la información financiera actualizada del periodo fiscal correspondiente y actualizar la Bitácora de avances del grado de información financiera gestionada y recibida.
			8. Tramitar la solicitud expedientes correspondiente de los deudores que entran a seguimiento en las distribuciones de cada mes, controlar el ingreso de los mismos.
			9. Preparar las notas para solicitar aumento de tasa a las oficinas respecto a los deudores que no han presentado información financiera actualizada, así como llevar los controles de estas gestiones para disponer de las evidencias correspondientes.
			10. Gestionar ante la Dirección Jurídica el informe sobre los deudores declarados en quiebra o concurso de acreedores, según revisiones que realiza mensualmente dicha Dirección del Diario Oficial la Gaceta y del Boletín judicial.
			11. Comunicar a las Áreas correspondientes, los cambios de capacidad de pago realizados trimestralmente asociados con debilidades financieras o por falta de información financiera.
			12. Elaborar el informe para remitir las inconsistencias determinadas en SICVECA de las revisiones que se realizan durante el seguimiento a los deudores.
	Rol Control Visitas		13. Revisar visitas de seguimientos a las garantías otorgadas al Banco realizadas por la empresa externa para verificar que los datos incluidos en el formulario que estén correctos y la concordancia de los parámetros de valuación con las fotografías de la garantía.
			14. Preparar el archivo con las variables a revisar de las visitas entregadas por la empresa externa.
			15. Realizar la comparación de las visitas realizadas en el mes con la información de visitas de años anteriores con el fin de corroborar que se realizó la visita a la garantía correcta.
			16. Comparar la información de las visitas ejecutadas en el mes con avalúos realizados con el fin de corroborar que se realizó la visita a la garantía correcta.
			17. Ingresar en la base de datos correspondientes las inconsistencias presentadas y revisar la atención de las mismas por parte de la empresa contratada para realizar las visitas de seguimiento.
			18. Consultar en Sicveca y Registro Nacional los folios que fueron consultados por la empresa, dejando evidencia de dicha documentación para ser archivados en el ampo del mes correspondiente y enviar correo a las oficinas que corresponda.
			19. Revisar el archivo en excel que contenga los datos de la garantía y del deudor correctos en el CD final remitido por la empresa externa.
			20. Realizar la solicitud de avalúos a las diferente Oficinas Comerciales y dar seguimiento a la ejecución correspondiente.
			21. Actualizar en SICVECA la información correspondiente al cambio de fechas de las visitas re-inspeccionadas.
	Rol Administrativo		22. Incluir según la periodicidad definida los Estados Financieros en lo correspondiente a Balance de Situación y Estado de Resultados de los deudores que se van a calificar, según la distribución mensual.
			23. Incluir del detalle de deudas que reportan los deudores tanto en el Sistema de Préstamos como en el reporte del CIC incluyendo las condiciones de cada operación para determinar las cuotas y su registro conforme las condiciones establecidas en dichos reportes.
			24. Apoyar en las gestiones administrativas que se requieran para la oportuna gestión de la oficina.
			25. Apoyar en labores de supervisión de cartera.
			26. Llevar el control de los convenios de servicios con la finalidad de que los mismos sean atendidos según los acuerdos establecidos.
			27. Realizar revisiones de casos que se detecte diferencias de información en SIPO, para verificar correcciones.
			28. Hacer comparaciones de la base de datos única con el archivo BCO para determinar que el sistema reporte correctamente el nivel de capacidad de pago asignado por el supervisor de cartera.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			29. Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			30. 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.

			31. 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.
			32. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			33. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			34. 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.
			35. 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 de Empresas; Contaduría; Administración Pública.
	Legales:	No aplica
	Experiencia:	Un año y seis meses de experiencia en labores operativas en puestos administrativos de carácter asistencial o de soporte o en actividades operativas en procesos inherentes a la gestión de seguimiento al crédito en instituciones financieras.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento y aplicación de la Normativa SUGEF 1-05, SUGEF 4-04, SUGEF 5-04.
	2. Conocimiento en el manejo de la herramienta AIS (Análisis Integral de Seguimiento).
	3. Conocimiento y aplicación de los procedimientos que regulan la actividad.

*** 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 aplicación de la herramienta RATING de Riesgo.
	2. Conocimiento en el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF).
	3. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	4. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.
	5. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.
	6. Conocimiento de excel y access intermedio.
	5. Conocimiento de la Metodología de Medición de Capacidad de Pago aprobada por la Junta Directiva Nacional.

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	SIPO
	T24
	CIC
	SICVECA

	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:	**La Gerencia General Corporativa aprueba este perfil mediante oficio GGC-2-2021, con fecha 04 de enero de 2021. Referencia DIRCH-1786-2020.**				