MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Gestión Cobratoria	**Área**	Área de Cobro Judicial
Código del Cargo:	1002.03	**Código del Puesto:**	1002
Categoría	7	**Nombre del Puesto:**	Asistente en Servicios y Operaciones Bancarias
Nombre del Cargo:	Asistente Operativo Gestión Cobro Judicial	**Reporta a:**	Jefe de Área Cobro Judicial
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores de carácter operativas en trámites variados, relacionadas con el soporte requerido para la gestión de cobro propios del proceso de cobro judicial, con el objeto de agilizar la prestación de servicios, orientar las actividades hacia el cumplimiento de las metas y objetivos 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
			1. Brindar soporte operativo a los Gestores de Cobro en la administración de la cartera de cobro judicial asignada.
			2. Registrar en el sistema correspondiente la información relacionada con las órdenes de pago, adelantos y liquidaciones de gastos de viaje relacionados con la gestión de los Gestores de Cobro.
			3. Revisar, clasificar archivar y administrar información relacionada con las actividades de los Gestores de Cobro.
			4. Revisar y actualizar bases de datos y registros automatizados para que la información se encuentre disponible y vigente.
			5. Atender por las vías disponibles a clientes internos y externos para brindar información, resolver sus consultas y orientar la ejecución de sus gestiones.
			6. Recibir, revisar el folio y archivar expedientes nuevos para custodia a fin de verificar el orden, validez y totalidad de los documentos para mantener la información completa.
			7. Remitir y controlar el envío de notificaciones judiciales a través de correos de Costa Rica a las delegaciones de la Guardia Rural.
			8. Solicitar información a otras dependencias a fin de verificar trámites que el usuario haya efectuado en las mismas para brindarle atención acorde a sus necesidades.
			9. Depurar expedientes de operaciones de morosas, por medio de la referencia que presenta el status el sistema de préstamos, a fin de que sean enviados al Archivo Central o donde correspondan.
			10. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			11. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			12. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			13. Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			14. Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			15. 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.
			16. 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.
			17. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			18. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			19. 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.
			20. 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 en labores operativas en puestos administrativos de carácter asistencial o de soporte.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento de técnicas de archivo y manejo de información.
	2. Conocimientos en excel básico.

*** 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 de la normativa de los procedimientos aplicables al área.
	2. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
	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.

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	SIPO. Sistema Integrado de Prestamos
	SIPRE. Sistema de Presupuesto

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