MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Gestión Cobratoria	**Área**	Área de Recuperación de Incobrables
Código del Cargo:	1008.13	**Código del Puesto:**	1008
Categoría	11	**Nombre del Puesto:**	Oficial en Servicios y Operaciones Administrativas 1
Nombre del Cargo:	Soporte Operativo Base de Datos	**Reporta a:**	Jefe de Área Recuperación de Incobrables.
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores operativas en actividades relacionadas con la elaboración, administración y mantenimiento de las diferentes bases de datos que se utilizan en el Área de Recuperación de Incobrables. 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. Proporcionar a las dependencias internas que corresponda las bases de datos vigentes requeridas para la gestión de actualización de los procesos judiciales.
			2. Obtener, de las bases de datos institucionales, la información relacionada para la gestión de actualización de los procesos judiciales.
			3. Generar información estadística sobre el alcance de metas, comportamiento de la gestión de actualización de los procesos judiciales y otros que le sean requeridos.
			4. Generar información y mantener un monitoreo permanente de la calidad de la información ingresada en las bases de datos actuales del área, con el objetivo de informar a las instancias que corresponda los hallazgos detectados y se subsanen los mismos.
			5. Mantener actualizadas las bases de datos con la finalidad de que se cuente con la información disponible y vigente.
			6. Emitir los informes mensuales relacionados con su área de actividad, así como otros que le sean requeridos por su superior.
			7. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			8. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			9. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			10. Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			11. Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			12. 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.
			13. 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.
			14. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			15. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			16. 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.
			17. 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 en Administración de Empresas, Administración de Empresas con énfasis en Banca, Finanzas; Sistemas de la Información; Computación.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Un año y seis meses de experiencia en el manejo de bases de datos.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento intermedio de Excel y Word.
	2. Conocimiento en la redacción de informes técnicos.

*** 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 básico de Access.
	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
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	SIPO. Sistema Integrado de Préstamos
	SISCARD. Sistema Tarjetas de Crédito
	Sistema T24 (Core Bancario)

	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-1236-2020, con fecha 3 de agosto de 2020.**				