MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Gestión Cobratoria	**Área:**	Área Recuperación de Incobrables
Código del Cargo:	1009.09	**Código del Puesto:**	1009
Categoría:	12	**Nombre del Puesto:**	Oficial de Servicios y Operaciones Bancarias
Nombre del Cargo:	Oficial Recuperación Operaciones Castigadas	**Reporta a:**	Jefe Área Recuperación de Incobrables
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores operativas relacionadas con las actividades de embargos, notificaciones, producción, gestión de archivo y actualización de las bases de datos para el proceso de declaratoria de incobrabilidad o la recuperación de las operaciones castigadas según corresponda y se logre las metas institucionales en materia de morosidad. 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. Actualizar la información del archivo de cargas de trabajo con la finalidad de revisar la base de trabajo suministrada por los gestores para que el Supervisor a cargo del equipo de trabajo gestione la subsanación los errores que se detecten.
			2. Actualizar las bases de trabajo con la base de control de operaciones crediticias (BCO), con la información de las gestiones realizadas, casos finalizados y resoluciones definidas con el objetivo de que se cuente con datos vigentes y se realice por las instancias correspondientes los procesos de seguimiento requeridos.
			3. Distribuir los códigos para los casos que deben ser atendidos en otras dependencias.
			4. Generar la base de trabajo para la empresa externa y mantener la información actualizada.
			5. Generar los reportes para que se realicen las estadísticas para la gestión de seguimiento.
			6. Actualizar la información de los casos correspondiente a la tasa, saldo y fecha para que se realice el proceso de liquidación de las operaciones.
			7. Revisar y actualizar el expediente electrónico o físico de las operaciones en cobro judicial para ingresar la información en la base de datos correspondiente.
			8. Realizar la impresión de los oficios y copias de ley requeridas para que se realicen las actividades de incobrabilidad cumpliendo con los procedimientos vigentes.
			9. Tramitar la información de las comisiones para notificar a los demandados, así como, de los embargos para notificar a las entidades bancarias y patronos según corresponda con la estrategia y territorio definidos.
			10. Recibir y revisar la documentación para el tramite de diligenciamiento de comisiones, así como para actualización de los procesos embargados, llevar el control de los documentos recibidos y validar que cumplan con los parámetros establecidos.
			11. Presentar los documentos en línea en la pagina del Poder Judicial, a fin de actualizar la información de cada proceso.
			12. Digitalizar gestiones y resoluciones con el objetivo de actualizar las bases de datos.
			13. Llevar el control de los casos diligenciados con actas positivas e indicar que tiene sentencia y de los casos con ingreso de dinero para que se gestione según los procedimientos definidos.
			14. Gestionar la presentación de las notificaciones en la Oficina de Comunicaciones Judiciales, así como, de los trámites de embargos a entidades bancarias y/o patronos según corresponda a cada caso.
			15. Recibir y clasificar los documentos para que se archiven de forma correcta.
			16. Archivar y custodiar los expedientes con el objetivo de que se encuentren disponibles, así como, llevar los controles del inventario físico de archivo y su correspondiente registro en la base de control.
			17. Realizar el despacho de los expedientes según estrategia de trabajo y controlar su remisión al archivo.
			18. Preparar los documentos requeridos para el envío de los expedientes al archivo central cumpliendo con las disposiciones establecidas para los efectos.
			19. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			20. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			21. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			22. Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			23. Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			24. 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.
			25. 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.
			26. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			27. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			28. 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.
			29. 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 o bancarios de carácter asistencial.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento básico de word y excell.
	2. Conocimiento de la Ley de Notificaciones Judiciales.
	3. Conocimientos generales sobre la nueva Reforma al Código Procesal Civil.
	4. Conocimiento del Reglamento Sugef 1-05.

*** 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. Conocimientos sobre las leyes, reglamentos y normas que regulan el área de trabajo.
	2. Conocimiento de procesos monitorios y el cobro judicial.
	3. Conocimiento de software y/o programas especializados en cobro administrativo-judicial.
	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
	SISCARD
	SIPO
	T-24

	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.**				