MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Soporte al Negocio	**Área**	División Gestión Cobratoria
Código del Cargo:	1009.06	**Código del Puesto:**	1009
Categoría	12	**Nombre del Puesto:**	Oficial Servicios y Operaciones Bancarias 1
Nombre del Cargo:	Oficial Operativo Gestión Cobratoria	**Reporta a:**	Jefe División Gestión Cobratoria
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores operativas relacionadas con el soporte que se requiere en la Gestión Cobratoria, direccionar las actividades hacia el alcance de los objetivos y metas operativas de la División. 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. Atender las solicitudes de clientes internos y externos con el fin de canalizar los requerimientos y se brinde respuesta de manera oportuna.
			2. Archivar y controlar la documentación propia, asignada por la jefatura.
			3. Atender las inconformidades asignadas a la División Gestión Cobratoria, con la finalidad de canalizar la atención y se tomen las medidas correspondientes para que se subsane la situación.
			4. Modificar según corresponda el historial crediticio de los clientes en el sistema con el fin de que la información se encuentre actualizada en los casos que según el reclamo se evidencie que ha habido errores o inconsistencias por parte de la entidad en cumplimiento con la Normativa SUGEF 7-06.
			5. Recibir y revisar los pagarés para traslados a Cobro Judicial Monitorio con el fin de recuperar sumas adeudadas al Banco por parte de clientes, una vez que se agotó la vía administrativa.
			6. Recibir, clasificar, organizar los expedientes de crédito, VISA y cobro judicial de las diferentes Oficinas.
			7. Revisar en los sistemas de informáticos correspondientes la información de las operaciones canceladas, clasificar en medio digital y físico los expedientes de las mismas, depurar los archivos correspondientes para que se proceda con la custodia del expediente físico.
			8. Elaborar cuando corresponda la lista de los expedientes que serán remitidos a custodia del Archivo o de otras áreas según solicitud.
			9. Recuperar las transferencias duplicadas por entrega a funcionamiento del sistema T24 y elaborar su respectivo informe.
			10. Realizar órdenes de pago en el sistema de información definido.
			11. Realizar la gestión manual para los pagos de honorarios de abogados externos.
			12. Cumplir con la calidad y los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			13. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			14. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			15. Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			16. Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			17. 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.
			18. 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.
			19. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			20. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			21. 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.
			22. 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:	Bachillerato 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 de la Normativa SUGEF 1-05 y SUGEF 7-06.
	2. Conocimiento de básico de herramientas de office.
	3. Conocimiento en el manejo de archivo.

*** 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 Interna del Conglomerado Financiero.
	2. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.
	3. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	SIPO
	SISCARD

	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.**				