MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Gestión Cobratoria	**Área**	Área Cobro Administrativo
Código del Cargo:	1023.05	**Código del Puesto:**	1023
Categoría	13	**Nombre del Puesto:**	Oficial de Servicios y Operaciones Administrativas 2
Nombre del Cargo:	Asistente Operativo Caja Seca	**Reporta a:**	Jefe de Área Cobro Administrativo
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores operativas relacionadas con las actividades de caja seca como soporte a la gestión de cobro de operaciones crediticias de índole administrativo para la cartera asignada al 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. Realizar aplicaciones internas de caja seca de acuerdo con los procedimientos establecidos tanto para operaciones de crédito (SIPO) como de tarjeta de crédito VISA.
			2. Custodiar de forma física y/o electrónica la papelería y cierres de aplicaciones de caja seca tanto para operaciones de crédito (SIPO) como de tarjeta de crédito VISA clasificadas por la fecha, mes y año.
			3. Trasladar dinero de dólares a colones o viceversa (unificar moneda) para hacer el traslado a línea 47 del saldo de la tarjeta VISA cuando se amerite o bien para hacer el pago correspondiente al cliente en otra moneda, realizar la reversión de intereses (RI) en los casos corresponda en la tarjeta de crédito VISA.
			4. Revisar los movimientos realizados internamente en las operaciones de crédito a través de las actividades de caja seca.
			5. Remitir a las áreas correspondientes en los plazos establecidos la información relacionada con los cierres contables correspondientes de las aplicaciones realizadas.
			6. Atender las consultas relacionadas con las aplicaciones de caja seca, aplicadas en el Área.
			7. Elaborar las estadísticas de las aplicaciones de caja seca de operaciones de ventanilla, planillas y visa aplicados durante el mes en la dependencia.
			8. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al
			9. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			10.Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			11. Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			12. Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			13. 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.
			14. 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.
			15. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			16. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			17. 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.
			18. 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 Negocios o con énfasis en Banca y Finanzas, Contabilidad; Contaduría
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Un año y seis meses de experiencia en labores operativas en puestos administrativos o bancarios de carácter asistencial.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el cumplimiento de la Ley N° 8204.
	2. Conocimiento en servicio al cliente.
	3. Conocimientos en gestión cobratoria.
	4. Conocimiento básico de herramientas de Microsoft Office (word, excel)
	5. Conocimiento práctico de la ejecución de cierres contables.

*** 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 los procedimientos e instructivos internos que afectan el área de trabajo.
	2. Conocimiento de Seguros: pólizas de vida, desempleo, robo y estafa.
	3. Conocimiento en el manejo telefónico de clientes difíciles.
	4. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
	5. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	SIPO
	SISCARD
	T24
	SISTEMA GESTOR DE COBRO

	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.**				