MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Gestión Cobratoria	**Área**	Área de Recuperación de Incobrables
Código del Cargo:	1002.04	**Código del Puesto:**	1002
Categoría	7	**Nombre del Puesto:**	Asistente en Servicios y Operaciones Bancarias
Nombre del Cargo:	Asistente Operativo y Gestión de Archivo	**Reporta a:**	Jefe Área Recuperación de Incobrables
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores operativas de soporte administrativo y gestión de archivo con el objetivo de contribuir al cumplimiento de los procedimientos que se desarrollan en el 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
	Funciones que deben cumplir todos los roles		1. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			2. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			3. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			4. Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.
	Rol Soporte Operativo		5. Revisar los expedientes físicos o electrónicos de operaciones en cobro judicial en la página del Poder Judicial para cargar las demandas.
			6. Revisar e imprimir las demandas y los documentos asignados según la distribución de la carga y archivar en el expediente físico la documentación respectiva.
			7. Llevar el control e ingresar los datos requeridos para actualizar las bases de información.
			8. Realizar la solicitud de expedientes al archivo según la estrategia definida.
			9. Revisar en el Sistema Integral de Préstamos el estado de las operaciones para actualizar la información en la base de datos correspondientes.
			10. Presentar los documentos en línea en la página del Poder Judicial para actualizar la información de los casos.
			11. Preparar de machote para demanda, validar la información y actualizar matriz.
			12. Llevar según la asignación el control de firmas de abogado.
			13. Tramitar las especies fiscales que se requieren para formalizar las demandas.
			14. Preparar las carpetas con la información de cada caso para trasladarlas a los gestores.
	Rol Gestión de Archivo		15. Recibir y clasificar los documentos para el archivo correspondiente.
			16. Rotular y archivar los expedientes de conformidad con los procedimientos definidos con el objetivo de que se encuentren en resguardo y disponibles.
			17. Realizar de forma oportuna el despacho de expedientes del archivo del Área según estrategia de trabajo definida.
			18. Preparar los expedientes y documentación requerida para envío al Archivo Central.
			19. Realizar trámites en Juzgados y Oficinas de Cobro Judicial según corresponda.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			20. Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			21. 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.
			22. 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.
			23. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			24. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			25. 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.
			26. 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 Enseñanza Media.
	Legales:	No Aplica.
	Experiencia:	Seis meses de experiencia en labores operativas o administrativas.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento básico de herramientas de Microsoft Office.
	2. Conocimientos generales sobre la nueva reforma al código procesal civil.

*** 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 de los reglamentos, normas y disposiciones que regulan la actividad de la Institución.
	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.
	4. Conocimiento en el manejo de la herramienta ACL.
	5. Conocimiento en el manejo de software y/o programas especializados en cobro administrativo-judicial.

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

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.**				