MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Gestión Cobratoria	**Área**	Área Cobro Administrativo
Código del Cargo:	2007.51	**Código del Puesto:**	2007
Categoría	16	**Nombre del Puesto:**	Técnico en Servicios y Operaciones Administrativas 1
Nombre del Cargo:	Técnico Gestión Administrativa	**Reporta a:**	Jefe de Área Cobro Administrativo
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores técnicas relacionadas con las actividades de control y seguimiento administrativo requeridas para dar 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. Gestionar y controlar la información requerida para dar respuesta a los procesos de Control Interno, Riesgo Operativo y recomendaciones de Auditoría Interna.
			2. Evidenciar la debida actualización, seguimiento y cumplimento a cabalidad de cada ítem evaluado para el cumplimiento del 100% de los procedimientos e instructivos del Área, comunicar sus desviaciones a cada responsable.
			3. Dar seguimiento al cumplimiento por parte de los funcionarios adscritos al Área respecto a la elaboración de cursos y pruebas, Política Conozca a su Empleado, formularios o cualquier otro documento solicitado, remitir cuando corresponda oficio a la dependencia interesada informando respecto al avance y realizar las gestiones que corresponda para reprogramaciones.
			4. Actualizar y/o remitir según corresponda: BIA (AIN), CMI y BDP, matriz de activos de información, manual de los perfiles de Sipo, actas de asignación de activos, requisiciones u otros; con la frecuencia que le sea solicitada al Área para el cumplimiento de los plazos definidos.
			5. Llevar el control y respaldo de: asignación de activos del departamento, capacitaciones, vacaciones, permisos, incapacidades, suspensiones, renuncias, despidos, accesos , calificaciones de periodo de prueba, inactivaciones y control de asistencia.
			6. Dar seguimiento, respaldar y enviar evidencias del cumplimiento de las oportunidades de mejora de la matriz del Clima Organizacional cuando corresponda, en el plazo establecido.
			7. Incluir la información requerida en el sistema SIPRE para códigos Sica, órdenes de compra, pago de facturas y dar seguimiento a fondos disponibles para realizar la solicitud o devolución de fondos según corresponda.
			8. Colaborar con la inclusión en el sistema SIPRE la información de los objetivos, metas, presupuestos y resultados correspondientes al Plan Anual Operativo y preparar los informes que sean requeridos.
			9. Incluir cuando corresponda en el sistema de información definido la información pertinente para el trámite de las Licitaciones Públicas y/o Contrataciones del Área.
			10. Dar seguimiento a que la Comisión de Salud Ocupacional cumpla con la matriz al Estudio Físico Ambiental (cuando existan señalamientos), realizar el informe de seguimiento de las recomendaciones, completar las minutas y/o actas en el sitio intranet designado, cumplir mensualmente con las actividades incluidas en el plan de trabajo y evidenciar las mismas.
			11. Brindar seguimiento a la vigencia de los procedimientos, instructivos, guías y políticas del Área con el objetivo de solicitar a los encargados su respectiva actualización y elaborar las propuestas de actualización de los procesos asignados, coordinar con las áreas la publicación de los documentos.
			12. Recibir, enviar, revisar, escanear, registrar, clasificar, archivar y distribuir la correspondencia y documentos entrantes o salientes del Área y velar por el correcto manejo de los documentos.
			13. Atender a los clientes internos, orientarlos para la resolución de sus consultas y suministrar información variada relativa a las actividades que se desarrollan en el Área.
			14. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			15. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			16. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			17. Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			18. Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			19. Velar por el logro de los objetivos y las 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.
			20. Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			21. Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			22. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			23. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			24. 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.
			25. 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:	Diplomado o Tercer año Universitario en Administración de Negocios o con énfasis en Banca y Finanzas, Contabilidad, Gerencia; Contaduría.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años y seis meses de experiencia en labores relacionadas con la gestión de cobro o actividades de soporte al negocio bancario.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en servicio al cliente.
	2. Conocimientos en gestión cobratoria.
	3. Conocimiento intermedio de herramientas de Microsoft Office.
	4. Conocimiento en la gestión y control de contratos.
	5. Conocimiento de factura electrónica (registro y validación Gti).
	6. Conocimiento de la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.
	7. Conocimientos de la Norma 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. Conocimiento de los procedimientos e instructivos internos que afectan el área de trabajo.
	2. Conocimiento en el manejo telefónico de clientes difíciles.
	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
	SISCARD
	T24
	SISTEMA GESTOR DE COBRO
	SIPRE
	SIAP
	FACTURA ELECTRÓNICA

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL TÉCNICO 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.**				