MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Centro Servicios de Soporte	**Área:**	Unidad de Peritos
Código del Cargo:	5007.06	**Código del Puesto:**	5007
Categoría:	13	**Nombre del Puesto:**	Asistente Operativo Bancario Administrativo
Nombre del Cargo:	Asistente Operativo-Unidad Peritos	**Reporta a:**	Jefe Unidad de Peritos
Objetivo del Cargo:	Ejecutar de labores de apoyo operativo en trámites variados, propios de la gestión de la Unidad de Peritos, con el objeto de agilizar la prestación de servicios, orientar las actividades hacia el cumplimiento de las metas y objetivos de la Unidad. Así mismo, 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 y dar seguimiento a solicitudes y consultas planteadas por clientes internos y/o externos sobre los avalúos realizados por peritos internos.
			2. Atender los reclamos presentados por clientes ante inconformidad con el servicio recibido por parte de los peritos internos o externos y/o relacionados con los avalúos.
			3. Generar y elaborar reportes e informes varios que le sean solicitados o que sean requeridos por la gestión.
			4. Brindar apoyo a las funciones operativas que se requiera en la Unidad con el propósito de contribuir en el desarrollo oportuno de los procesos.
			5. Realizar el ingreso de facturas en el sistema definido para el pago de peritos externos.
			6. Actualizar el Sistema de Control de Asignación de Peritos Externos (CAP), con la finalidad de mantener los parámetros vigentes, así como, llevar el control de los datos de cada perito y control de la asignación de los avalúos.
			7. Elaborar los oficios de certificación de servicios para profesionales externos.
			8. Realizar las pruebas de usuario y aceptar los cambios de funcionalidad en el sistema de control de peritos.
			9. Incluir los reportes en el Centro de Soporte Logístico.
			10. Imprimir y revisar las solicitudes de avalúo y las solicitudes de inspección de obra que ingresan a la página de peritos internos con el objetivo de informar a cada perito los casos que deben de atender y actualizar en el sistema el estado de las solicitudes.
			11. Mantener actualizadas las bases de datos con la información de los avalúos realizados por los peritos externos, tanto en Google Earth como en el sitio de Control de Peritos.
			12. Solicitar a los profesionales las justificaciones en aquellos casos en donde se excede el tiempo definido para realizar el avalúo con el fin de llevar el control para la revisión de las MCI.
			13. Llevar el control de los correos, solicitando documentos y/o autorizaciones, planos ilegibles, según lo solicitado por las funcionarios encargados por las oficinas de cargar las solicitudes de avalúo, en apego a la normativa interna de la Unidad de Peritos.
			14. Incluir la información para la asignación de vehículos semanal para que los peritos realicen las giras correspondientes.
			15. Efectuar las requisiciones de útiles, formularios, materiales y otros suministros de oficina, necesarios para el desarrollo de las actividades y mantener los controles respectivos.
			16. Recibir, revisar, registrar, clasificar, distribuir y dar seguimiento a la correspondencia y documentos que ingresa a la Unidad.
			17. Incluir los reportes en el Centro de Soporte Logístico.
			18. Ingresar en los repositorios de información correspondientes los avalúos realizados por los peritos externos con el propósito de custodiar y llevar el control de los casos realizados.
			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.

CÓDIGO	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.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento básico de word y excel.
	2. Conocimiento de la Normativa SUGEF 1-05.
	3. Conocimiento en la Normativa interna aplicable al proceso de valuaciones.

*** 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.**

CÓDIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1. Conocimiento del Sistema Integral de Presupuesto (Sipre).
	2. Conocimiento del Sistema de Control de Asignación Perital (CAP).
	3. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
	4. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	5. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.
CÓDIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	Sistema Control Asignación de Peritos (CAP)
	Sipre
	T24
	Sitio de Peritos
	Sitio Documental de Facturas Electrónicas
	Google Earth

COMPETENCIAS REQUERIDAS

PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: OPERATIVOS SOPORTE			
CÓDIGO	**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				
CÓDIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CÓDIGO	**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				
CÓDIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CÓDIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				

Observaciones:	**La Gerencia General Corporativa aprueba la creación de este perfil mediante oficio GGC-1788-2020, con fecha 10 de noviembre de 2020. Referencia DIRCH-1549-2020.**