



MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Corporativa Capital Humano		Área:	División Bienestar Laboral
Código del Cargo:	3004.128		Código del Puesto:	3004
Categoría:	20		Nombre del Puesto:	Ejecutivo Bancario Administrativo 1
Nombre del Cargo:	Trabajador Social		Reporta a:	Jefe División Bienestar Laboral
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales relacionadas con el campo de trabajo social, concernientes a la aplicación de acciones de rescate y educación financiera para el personal del Conglomerado Financiero, que permitan orientar las gestiones necesarias para el logro eficaz y eficiente de los objetivos del Programa Corporativo de Educación Financiera. Brindar asesoría al personal que se encuentre en condiciones de vulnerabilidad económica o de alto riesgo socioeconómico. 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	Identificar y atender a los colaboradores en condición de sobreendeudamiento, con el objetivo de mejorar la calidad de vida, a través de medidas financieras o sociales, brindando seguimiento personal y familiar, según el procedimiento establecido.
			2	Desarrollar e implementar planes y programas relacionados con Finanzas Sanas, para el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores del Conglomerado Financiero.
			3	Investigar, evaluar y proponer nuevas tendencias del mercado para el abordaje del sobreendeudamiento.
			4	Apoyar en la creación, actualización e implementación de políticas y los distintos programas de la División Bienestar Laboral.
			5	Apoyar en la elaboración de métricas y/o indicadores de evaluación, planes y programas, cuando se requiera.
			6	Elaborar protocolos de abordaje para casos en riesgo de endeudamiento o riesgos socioeconómicos.
			7	Verificar que los procesos ejecutados para realizar las actividades de los planes y programas de Finanzas Sanas se efectúen de forma correcta, en caso contrario investigar las causas y proponer soluciones efectivas.
			8	Elaborar informes socioeconómicos para la toma de decisiones de los casos abordados.
				Generar alianzas y redes de apoyo para posibles soluciones financieras.
			10	Atender y coordinar la solución a los requerimientos que le sean asignados relacionados con la gestión de Finanzas Sanas, investigaciones y procesos especiales, así como consultas de las distintas dependencias del Conglomerado Financiero.
			11	Participar en las evaluaciones del riesgo operativo en los temas concernientes a su especialidad, implícitos en los manuales y procedimientos de la gestión de Capital Humano y hacer las recomendaciones para minimizar el riesgo.
			12	Participar en la Comisión de Educación Financiera de manera permanente y atender los requerimientos en coordinación con la Jefatura.
			13	Elaborar los requisitos previos para realizar procesos de contrataciones administrativas.
			14	Coordinar, impartir y brindar seguimiento a eventos formativos y de sensibilización.
			15	Administrar y supervisar contratos con proveedores, programas o proyectos que desarrollen en la División Bienestar Laboral.
			16	Brindar acompañamiento profesional al personal de la Institución, según sea requerido.
			17	Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			18	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para la División Bienestar Laboral.
			19	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			20	Ejecutar otras funciones propias del puesto y de la División Bienestar Laboral.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO	
			21	Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
			22	Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.
			23	Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			24	Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			25	Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			26	Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			27	Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
			28	En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.
CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES			
	Formación Académica:	Licenciatura en Trabajo Social.		
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.		
	Experiencia:	Tres años de experiencia en labores relacionadas con procesos de atención del personal interno en condición de sobreendeudamiento.		
CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES			
	1. Conocimiento en elaboración de informes (técnicos, ejecutivos y profesionales).			
	2. Conocimiento sobre el Decreto Ejecutivo 41546-MP-MEIC del 30 de enero de 2019.			
	3. Conocimiento de la Guía para la atención de personas en condición crítica de sobreendeudamiento y riesgo social.			
	4. Conocimiento en la elaboración y ejecución de planes y programas relacionados con Finanzas Sanas.			
* Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares o por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.				
CÓDIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES			
	1. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).			
	2. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 7786 y sus normativas conexas.			
	3. Conocimiento en el Manual de Excelencia hacia nuestros clientes.			
	4. Conocimiento del Código de Conducta del Conglomerado Financiero.			
	5. Conocimiento en los productos y servicios del Conglomerado Financiero.			
CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS			
	Word, Excel, Power Point, Outlook, Teams, Forms			
	CANVA			

COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: PROFESIONAL SOPORTE			
CÓDIGO	Cardinales:	D	C	B	A
CAR-01	Orientación al Cliente				
CAR-02	Innovación y Creatividad				
CAR-03	Orientación a Resultados				
CAR-04	Seguimiento de procedimientos (Integridad)				
CAR-05	Inteligencia Emocional				
CÓDIGO	Del Soporte:	D	C	B	A
SOP-01	Precisión				
SOP-02	Practicidad				
Observaciones:	La Gerencia General Corporativa aprueba la creación de este perfil mediante el oficio GGC-1301-2022, con fecha 26 de octubre del 2022, aprobado el 17 de noviembre de 2022. Referencia. DIRGC-558 2022 / DIRCH-1475-2022.				
	La Gerencia General Corporativa aprueba el perfil mediante el oficio GGC-488-2024, del 19 de abril del 2024. Referencia DIRCH-342-2024. Como parte de la implementación del Modelo Organizacional 2.0, aprobado por la Junta Directiva Nacional con el acuerdo JDN-6070-Acd-1469-2023-Art-4, sesión celebrada 20 de diciembre del 2023.				