

Dependencia:	Dirección Soporte al Negocio	Área:	División Cobro
Código del Cargo:	1007.01	Código del Puesto:	1007
Categoría:	15	Nombre del Puesto:	Coordinador de Servicios y Operaciones Bancarias
Nombre del Cargo:	Coordinador Archivo de Expedientes	Reporta a:	Jefe División Cobro

Objetivo del Cargo: Ejecutar labores de soporte administrativo relacionadas con la gestión de archivo y documentación, además de velar por la adecuada ejecución de las tareas, con el fin de cumplir con los objetivos y metas propuestas por esta dependencia. 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 Revisar en los archivos de excel correspondientes la información de las operaciones de crédito canceladas.
			2 Coordinar por correo electrónico con la Unidad Centro de Documentos (UCD) el retiro de la totalidad de las cajas etiquetadas, para su respectivo archivo.
			3 Atender las solicitudes presentadas por parte de los clientes internos, revisar los documentos del expediente de crédito o de tarjetas de crédito, con el objetivo de remitir la información de la documentación específica a través de correo electrónico.
			4 Remitir el expediente de crédito completo o tarjetas de crédito, según requerimientos de la Agencia, BP Total u otra dependencia tales como: Oficialía de cumplimiento, Auditoría, etc.
			5 Revisar el control de expedientes prestados y enviar un recordatorio a través de correo electrónico a la Agencia o BP Total, cuando corresponda.
			6 Realizar las evaluaciones de desempeño, correspondiente a los colaboradores del archivo, así como, completar las matrices de evaluación con sus respectivas evidencias de cumplimiento.
			7 Coordinar y asignar tareas o responsabilidades entre los colaboradores del archivo, según las necesidades de la División.
			8 Supervisar el cumplimiento de las cargas de trabajo y llevar el respectivo control o bitácora de cumplimiento.
			9 Realizar informes de cumplimiento o avances en el logro de metas, cuando esta lo requiera o lo considere necesario.
			10 Atender solicitudes o requerimientos de la Auditoría Interna, jefatura o cualquier otra dependencia de la institución según lo requerido.
			11 Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			12 Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
			13 Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para la División Cobro.
			14 Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			15 Ejecutar otras funciones propias del puesto y de la División Cobro.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			16 Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			17 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.
			18 Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			19 Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			20 Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			21 Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			22 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.
			23 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: Segundo año universitario en Administración de Negocios.
	Legales: No aplica.
	Experiencia: Dos años y seis meses de experiencia en labores operativas en puestos administrativos o bancarios de carácter asistencial.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento básico de herramientas de Microsoft Office.
	2. Conocimiento en el manejo de archivo.
	3. Conocimiento en expedientes de crédito (pagaré, avalúo, entre otros).
	4. Conocimiento en atención y servicios al cliente.

* 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. Conocimientos de los reglamentos, normas y disposiciones que regulan la actividad de la Institución.
	2. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 7786 y sus normativas conexas.

CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook, Teams, Webex
	SIPO
	SISCARD

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: OPERATIVO DE 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	De Soporte	D	C	B	A
SOP-01	Precisión				
SOP-02	Practicidad				

Observaciones: La Gerencia General Corporativa aprueba la creación de este perfil mediante oficio GGC-874-2023, con fecha 05 de junio de 2023. Referencia DIRCH-0673-2023.
Se ajusta la nomenclatura de la dependencia en noviembre del 2024, a fin de que se encuentre acorde con la estructura organizacional 2.0 alineada a la Hoja de Ruta de la Estrategia de Transformación Institucional, aprobada mediante el acuerdo JDN-6070-Acd-1469-2023-Art-4 inciso 2. Adicionalmente, se ajustan los niveles competenciales.