



MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Soporte Operativo		Área:	Área Ahorro Obligatorio	
Código del Cargo:	1008.14		Código del Puesto:	1008	
Categoría:	11		Nombre del Puesto:	Oficial Servicios y Operaciones Administrativas 1	
Nombre del Cargo:	Asistente de Ahorro Obligatorio		Reporta a:	Jefe Área Ahorro Obligatorio	
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores asistenciales varias relacionadas con la gestión de cobro administrativo a los patronos morosos, así como los estudios de ahorro obligatorio solicitados. 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		
	Funciones generales las cuales se deben cumplir en todos los roles		1	Atender las consultas que presenten los clientes internos y externos, así como asesorar en los trámites que requieran.	
			2	Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.	
			3	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área.	
			4	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.	
				5	Ejecutar otras funciones propias del Área.
	Rol Cobro Administrativo		6	Realizar el análisis de la cartera asignada, para determinar el estado de morosidad de los patronos.	
			7	Localizar a los patronos morosos en las cuotas obrero patronales, con el fin de notificar sobre su estado de morosidad.	
			8	Realizar las gestiones requeridas en los casos que los patronos se encuentren morosos en las cuotas obrero patronales.	
			9	Buscar opciones de arreglo de pago con los patronos.	
	Rol Ahorro Obligatorio		10	Atender los estudios de retiro y cuotas de Ahorro Obligatorio, que ingresan a través de las oficinas a nivel nacional.	
			11	Atender de todas las consultas de clientes que se presentan en las oficinas de Ahorro Obligatorio (plataforma de servicios).	
			12	Emitir las certificaciones de cuotas para trámites diversos, que ingresan a través de las oficinas a nivel nacional.	
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO		
			13	Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.	
			14	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.	
			15	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.	
			16	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.	
			17	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.	
			18	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.	
			19	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:	Técnico Medio o Segundo año Universitario en Administración.			
	Legales:	No aplica.			
	Experiencia:	Un año y seis meses de experiencia en labores operativas en puestos administrativos de carácter asistencial o de soporte.			
CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES				
	1. Conocimientos básicos en cobro administrativo y cobro judicial.				
	2. Cursos de Servicio al cliente.				
	3. Conocimiento en Excel intermedio.				
* 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 el Banco Central.				
	2. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.				
	3. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.				
	4. Conocimiento sobre la Ley 8204: "Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo, Delincuencia Organizada y Financiamiento Proliferación de Armas de destrucción Masiva."				
CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS				
	Word, Excel, Power Point, Outlook				
	APT				
	SIPO				
	T24				
	AS400				
	INS1				
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:	Se crea perfil de cargo, mediante oficio GGC-1551-2020 de la Gerencia General Corporativa, de fecha 21 de setiembre de 2020. Referencia DIRCH-1312-2019. Se ajusta la nomenclatura de la dependencia en julio 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.				