



MANUAL DE CARGOS

| | | | |
|---------------------|--|--------------------|---|
| Dependencia: | Dirección Soporte al Negocio | Área: | División Cobro |
| Código del Cargo: | 1009.06 | Código del Puesto: | 1009 |
| Categoría: | 12 | Nombre del Puesto: | Oficial Servicios y Operaciones Bancarias 1 |
| Nombre del Cargo: | Oficial Soporte Archivo | Reporta a: | Jefe División Cobro |
| Objetivo del Cargo: | Ejecutar labores de soporte administrativo a la gestión de archivo, direccionar las actividades hacia el alcance de los objetivos y metas operativas de la División. Así mismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente, brindar apoyo en lo que solicite en concordancia con la normativa y valores institucionales. | | |

| MACRO PROCESO | PROCESO | ACTIVIDAD | FUNCIONES PRINCIPALES |
|---------------|---------|-----------|--|
| | | 1 | Atender las solicitudes de clientes internos y externos, con el fin de canalizar los requerimientos y brindar respuestas de manera oportuna. |
| | | 2 | Archivar y controlar la documentación propia, asignada por la jefatura. |
| | | 3 | Revisar en los sistemas informáticos correspondientes la información de las operaciones canceladas, clasificar en medio digital y físico los expedientes de las mismas, así como, depurar los archivos para proceder con la custodia del expediente físico. |
| | | 4 | Confeccionar por Oficina Comercial la lista de las cajas de expedientes que deben ser remitidas al Archivo Central. |
| | | 5 | Remitir correo electrónico a la mensajería interna de la Unidad Centro de Documentos (UCD) para revisión de las listas de operaciones de crédito canceladas y coordinar el retiro del total de cajas etiquetadas. |
| | | 6 | Remitir los expedientes de crédito o tarjetas de crédito, según requerimientos tanto de las Oficinas Comerciales como de otras instancias de supervisión y/o control tales como: Oficialía de cumplimiento, Auditoría, etc. |
| | | 7 | Revisar el control de expedientes prestados y enviar el recordatorio de devolución por medio de correo electrónico a la Oficina Comercial, a fin de garantizar que se mantengan custodiados los expedientes que corresponden. |
| | | 8 | Cumplir con la calidad y los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo. |
| | | 9 | Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para la División Cobro. |
| | | 10 | Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo. |
| | | 11 | Ejecutar otras funciones propias del puesto y de la División Cobro. |
| | | | FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO |
| | | 12 | Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución. |
| | | 13 | 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. |
| | | 14 | 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. |
| | | 15 | Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral. |
| | | 16 | Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo. |
| | | 17 | 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. |
| | | 18 | 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 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: | |
| CÓDIGO | Cardinales |
| 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 |
| SOP-01 | Precisión |
| SOP-02 | Practicidad |

| Observaciones: | La Gerencia General Corporativa aprueba este perfil mediante oficio GGC-2-2021, con fecha 04 de enero de 2021. Referencia DIRCH-1786-2020. La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante oficio GGC-874-2023, con fecha 05 de junio de 2023. Referencia DIRCH-0673-2023. Así mismo, se efectúa cambio de nomenclatura pasando de Oficial Operativo Gestión Cobratoria a Oficial Soporte Archivo. 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. |
|----------------|--|
|----------------|--|