



MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Cobro		Área:	Área Recuperación de Incobrables	
Código del Cargo:	1008.13		Código del Puesto:	1008	
Categoría:	11		Nombre del Puesto:	Oficial en Servicios y Operaciones Administrativas 1	
Nombre del Cargo:	Soporte Operativo Base de Datos		Reporta a:	Jefe Área Recuperación de Incobrables	
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores operativas en actividades relacionadas con la elaboración, administración y mantenimiento de las diferentes bases de datos que se utilizan en el Área Recuperación de Incobrables. 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	Proporcionar a las dependencias internas que correspondan las bases de datos vigentes requeridas para la gestión de actualización de los procesos judiciales.	
			2	Obtener de las bases de datos institucionales la información relacionada para la gestión de actualización de los procesos judiciales.	
			3	Generar información estadística sobre el alcance de metas, comportamiento de la gestión de actualización de los procesos judiciales y otros que le sean requeridos.	
			4	Generar información y mantener un monitoreo permanente de la calidad de la información ingresada en las bases de datos actuales del área, con el objetivo de comunicar a las instancias que correspondan los hallazgos detectados y se subsanen los mismos.	
			5	Mantener actualizadas las bases de datos, a fin de contar con la información disponible y vigente.	
			6	Emitir los informes mensuales relacionados con su área, así como, otros que le sean requeridos por su superior.	
			7	Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.	
			8	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.	
			9	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.	
			10	Ejecutar otras funciones propias del puesto y del Área, División o Dirección.	
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO		
			11	Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.	
			12	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.	
			13	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.	
			14	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.	
			15	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.	
			16	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.	
			17	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 en Administración de Negocios y/o Técnico Medio en Programación; Sistemas de la Información; Computación.			
	Legales:	No aplica.			
	Experiencia:	Un año y seis meses de experiencia en el manejo de bases de datos.			
CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES				
	1. Conocimiento intermedio de Excel y Word.				
	2. Conocimiento en elaboración de informes técnicos.				
	3. Conocimiento en presentación de datos en tablas dinámicas.				
* 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 de básico de Access.				
	2. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).				
	3. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.				
	4. Conocimiento en el Manual de Excelencia hacia a nuestros clientes.				
	5. Conocimiento en Power BI.				
	6. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el cumplimiento de la 7786 y sus normativas conexas.				
CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS				
	Word, Excel, Power Point, Outlook, TEAMS				
	Sistema de Préstamos (SIPO)				
	Sistema Tarjetas de Crédito (SISCARD)				
	Sistema de Administración de Cobranzas (SAC)				
	Sistema T24 (Core Bancario)				
	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 este perfil mediante oficio GGC-1236-2020, con fecha 3 de agosto de 2020. La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante oficio GGC-598-2024, con fecha 16 de mayo de 2024. Referencia DIRCH-0403-2024. 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.				