

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002	Código del Documento:	
Aprobado por: Comité Director	Acuerdo firme: N°119-2025	Fecha aprobación: 29 de octubre del 2025	Página 1



FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002

MANUAL DE CARGOS

OCTUBRE, 2025

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002		Código del Documento:	
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 2	

INDICE:

I.	INTRODUCCION	3
II.	OBJETIVO	3
III.	ALCANCE	3
IV.	RESPONSABILIDADES.....	3
V.	DEFINICIONES.....	3
VI.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	4
VII.	DESCRIPCIÓN DE CARGOS.....	6
01.	GERENTE GENERAL.....	6
02.	OFICIAL DE FIDEICOMISO	12
03.	PERSONA PROMOTORA	18
04.	ASISTENTE ADMINISTRATIVO.....	23
05.	ASISTENTE DE SERVICIOS DE APOYO.....	26
06.	PERSONA GESTORA DE COMERCIALIZACIÓN	30
07.	PERSONA GESTORA DE SEGUIMIENTO DE CARTERA Y COBRANZA.....	34
08.	PERSONA ENCUESTADORA Y DIGITADORA	38
09.	PERSONA SECRETARIA	41
10.	PERSONA ASISTENTE LABORES OPERATIVAS PROGRAMAS SUSTANTIVOS.....	44

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR- IMASBANACIO/73-2002	Código del Documento:	
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 3

I. INTRODUCCION

El MANUAL DE CARGOS DEL FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73- 2002 (FIDEIMAS), consolida las funciones y requerimientos para cada uno de los cargos del Fideicomiso. El mismo busca que el personal tenga mayor claridad del alcance de su posición, así como evitar duplicidad de funciones dentro de la Unidad Ejecutora.

II. OBJETIVO

Consolidar la información de la descripción de los cargos que componen la Unidad Ejecutora del Fideicomiso.

III. ALCANCE

El alcance se delimita a todos los cargos de la Unidad Ejecutora del Fideicomiso.

IV. RESPONSABILIDADES

La Unidad Ejecutora y el Banco Fiduciario serán las instancias de aplicación y supervisión de que el personal actual o futuro cumpla con lo estipulado en el documento en cuestión.

V. DEFINICIONES

A continuación se describen los conceptos más relevantes para la lectura y comprensión del documento:

- **Banacio:** Banco Nacional de Costa Rica
- **BCR:** Banco de Costa Rica
- **Cargo:** Documento que consolida las funciones, requerimientos, naturaleza, condición de trabajo, entre otros aspectos de una posición determinada del FIDEICOMISO.
- **Comité Director del Fideicomiso:** Órgano colegiado, creado dentro del FIDEICOMISO, cuya integración y funciones se establecen en el Contrato de FIDEICOMISO.
- **FIDEIMAS:** Siglas para identificar el Fideicomiso BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/732002
- **Fideicomiso:** Acto jurídico por medio del cual una persona física o jurídica legalmente facultada, que se denomina fideicomitente transfiere bienes o derechos a un patrimonio autónomo administrado por un fiduciario para que éste los emplee de forma prudente y diligente en la consecución de fines lícitos y predeterminados en un contrato, a favor del mismo fideicomitente o de un tercero llamado fideicomisario. Para efectos de este documento también conocido como FIDEICOMISO BCR-IMAS-BANACIO 73/2002, o el FIDEICOMISO.

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002	Código del Documento:	
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 4

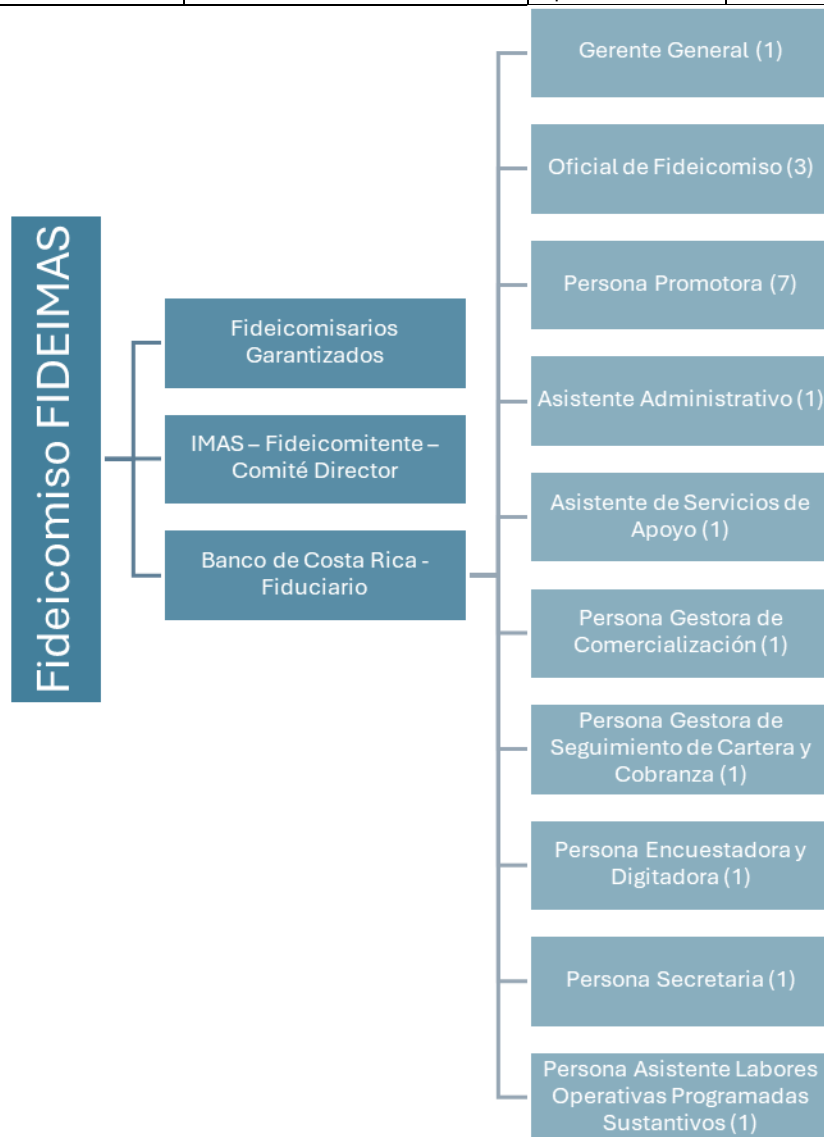
- **Fideicomisario garantizado:** Constituye el operador financiero que otorga el crédito, al amparo de los Convenios Marco de Cooperación suscrito con el IMAS.
- **Fiduciario:** Banco comercial del Estado encargado de la administración y ejecución de los recursos destinados a los propósitos del fideicomiso.
- **FOGA:** Es el instrumento de aplicación y uso de los recursos del Fondo de Garantías; en donde se recolectará la información básica del usuario (a) y la determinación de los criterios técnicos; para que luego ésta se remita al BANACIO, destacándose como hoja de referencia ante dicha entidad bancaria. La FOGA debe estar pre enumerada por cada Oficina Regional del IMAS o Cedes.
- **IMAS:** Instituto Mixto de Ayuda Social
- **SOFAGA:** Es la solicitud de faltante de garantía que debe llenar el BANACIO con las condiciones del crédito aprobadas para el usuario (a); una vez analizadas sus necesidades de garantía del crédito. La solicitud debe ser remitida a la Unidad Ejecutora para el trámite de autorización de uso de garantía.
- **Plan Operativo Institucional (POI):** Instrumento institucional en el cual se establecen las diferentes líneas de acción Garantías, Servicios de Apoyo, Diferencial de Tasa de Interés y Gasto Operativo, así como, sus respectivas metas y recursos, para ser desarrollados por las Unidades Ejecutoras encargadas, durante el Período Presupuestario.
- **PME:** Plan de Mejora al Emprendimiento
- **Presupuesto:** Instrumento que expresa en términos financieros el Plan Anual de la Institución, mediante la estimación de los ingresos y de los gastos necesarios para alcanzar los objetivos y las metas de los programas presupuestarios establecidos.
- **Unidad Ejecutora:** Oficina creada dentro del fideicomiso, encargada de velar por el adecuado funcionamiento del Programa, de acuerdo con el convenio marco de cooperación suscrito con el Banco Nacional de Costa Rica y el contrato de Fideicomiso, con las normas y procedimientos al efecto.

VI. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Unidad Ejecutora está compuesta por los siguientes puestos:

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002	Código del Documento:	
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 5

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002	Código del Documento:	
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 6



VII. DESCRIPCIÓN DE CARGOS

En esta sección se presenta el detalle de cada uno de los cargos.

01. GERENTE GENERAL

1. Información general	
Nombre del cargo	Gerente General
Ubicación	Unidad Ejecutora del Fideicomiso
Naturaleza del trabajo	Planificación, dirección, organización, coordinación, evaluación, supervisión de actividades técnicas y administrativas e implementación de mejores prácticas de gestión con el fin de optimizar el funcionamiento de la Unidad Ejecutora del Fideicomiso.

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002	Código del Documento:	
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 7

2. Principales actividades del cargo

- Dirigir, coordinar, supervisar y controlar las labores de la Unidad Ejecutora del Fideicomiso BCRIMAS-BANACIO/73-2002 para la adecuada gestión del Fideicomiso y lograr llevar los servicios oportunos a la población objetiva.
- Coordinar y supervisar las actividades que realizan las personas trabajadoras de la Unidad Ejecutora, por medio de reuniones, instrucciones escritas y verbales, revisión de informes de los sistemas de información e informes internos con el objetivo de dar una adecuada prestación de servicios y velar por un correcto funcionamiento del Fideicomiso.
- Generar informes trimestrales de la gestión del Fideicomiso y otros de tema específicos (a solicitud).
- Elaborar reglamentos, manuales, instructivos y procedimientos diversos para aprobación por parte del Comité Director y posterior aplicación en la atención y servicios que se brindan en la operación del Fideicomiso, con el objetivo de velar por la eficiente ejecución del mismo y de los servicios/ beneficios brindados a la población meta.
- Atender informes de entes fiscalizadores y de control como Auditoría y Contraloría con el fin de dar seguimiento a los mismos y acatar recomendaciones.
- Aprobar las solicitudes de desembolso del Fideicomiso que la persona asistente administrativa tramita luego de la respectiva revisión presupuestaria para poder brindar los servicios a la población meta.
- Ejecutar y dar seguimiento a los acuerdos tomados por el Comité Director del Fideicomiso, a través de comunicación escrita a las personas ejecutoras de los acuerdos para la adecuada prestación de servicios.
- Coordinar la articulación con el Fiduciario, por medio de comunicaciones verbales y escritas y sesiones de trabajo para velar por la buena marcha del Fideicomiso.
- Coordinar y articular las actividades del Fideicomiso con oficinas centrales y regionales del Instituto de Ayuda Mixta Social (IMAS).
- Coordinar y articular los diferentes esfuerzos con los Fideicomisarios Garantizados, por medio de comunicación verbal y escrita y reuniones de trabajo, con el objetivo de tener claridad de los términos y condiciones para brindar el crédito.
- Coordinar la adquisición de los bienes y servicios que requiera el Fideicomiso con la persona asistente administrativa a través de comunicación escrita o verbal y reuniones para el cumplimiento de los objetivos, de conformidad con el presupuesto aprobado por el Comité Director y la Contraloría General de la República y siguiendo los procedimientos establecidos para tal fin en el reglamento respectivo.
- Coordinar y aprobar las solicitudes de Faltante de Garantía (SOFAGA), por medio de reuniones de trabajo y la comunicación respectiva para la adecuada prestación de los servicios.
- Coordinar y aprobar los diferenciales de tasa de interés por medio de reuniones de trabajo y la comunicación respectiva para la adecuada prestación de los servicios.
- Coordinar y aprobar la prestación de los servicios de apoyo por medio de reuniones de trabajo y la comunicación respectiva para el correcto funcionamiento del Fideicomiso y los servicios que brinda.
- Participar en reuniones internas con áreas estratégicas del IMAS para la articulación de esfuerzos que permitan la prestación de servicios del Fideicomiso.
- Coordinar a lo interno y externo aquellos casos que requieran de los servicios del Fideicomiso para crear las condiciones de acceso al crédito, la asesoría, la asistencia técnica y el seguimiento periódico necesarios, así como hacer valoraciones de los casos que presenten problemas de pago.

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002	Código del Documento:	
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 8

▪ Revisar las actas y comunicar los acuerdos del Comité Director para su respectivo informe.
▪ Tramitar la apertura del libro de actas y la impresión de las mismas, en coordinación con la Auditoría Interna para incorporar las actas del Comité Director en el libro.
▪ Participar y tramitar actividades para la comercialización de productos de personas beneficiarias para la adecuada prestación de servicios.
▪ Planificar y elaborar los presupuestos anuales ordinarios y extraordinarios del Fideicomiso, con el fin de asegurar que se cuenten con los recursos necesarios para la ejecución del fideicomiso y prestación de los servicios
▪ Gestionar y tramitar la inclusión de Fideicomisarios Garantizados, a través de reuniones, elaboración de propuesta de convenio y la gestión de aprobaciones para lograr una mayor cobertura de las entidades financieras que prestan los créditos.
▪ Gestionar y participar en labores de divulgación de los servicios del Fideicomiso y casos de éxitos, por medio de la coordinación con la persona que ocupa el puesto de persona periodista interna para dar a visibilidad de estos.
▪ Participar en eventos (virtuales y presenciales) relacionados con el quehacer del Fideicomiso con el propósito de promover los servicios brindados.
▪ Gestionar la comunicación con los proveedores de capacitación para poder brindar los servicios del Fideicomiso.
▪ Gestionar reformas, convenios y contratos del Fideicomiso, en coordinación con las asesorías legales y técnicos de las instituciones para actualizar o mejorar la presentación de los servicios.
▪ Atender y resolver oportunamente las consultas verbales y escritas que presenten superiores, clientes o personal del fiduciario, con el fin de brindar respuestas claras y satisfactorias a sus inquietudes.
▪ Ejecutar otras tareas propias del cargo que desempeña acorde a la normativa técnica y legal vigente.

3. Condiciones organizaciones y ambientales

3.1 Supervisión recibida

El puesto responde directamente al Fiduciario.

Trabaja con gran independencia, formulando y recomendando los reglamentos, procedimientos y las directrices aplicables en su área de actividad, así como aplicando la legislación que define y regula a la Unidad Ejecutora del Fideicomiso.

Las tareas asignadas son de naturaleza variada y requieren atención y exactitud por parte de la persona trabajadora, así como iniciativa y creatividad para resolver, de manera adecuada, las situaciones y problemas que se presentan durante el desarrollo de las labores. Requiere tomar decisiones sobre situaciones que se presentan de manera imprevista.

Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, los aportes originales al trabajo que realiza, la capacidad demostrada en la atención de los diversos asuntos, la contribución al trabajo en equipo, el impulso y desarrollo de su personal a cargo, el acierto de las recomendaciones, la eficiencia y eficacia obtenidas en el cumplimiento de los objetivos, evidenciada por su capacidad para dirigir el Fideicomiso, así como el impacto favorable de las decisiones en el quehacer de otras instituciones y la población en general.

3.2 Supervisión ejercida

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002	Código del Documento:	
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 9

Le corresponde dirigir y orientar personal operativo, calificado, técnico y profesional, razón por la cual asume responsabilidad por la oportunidad y calidad de las labores encomendadas a éstos.

El puesto tiene a cargo todo el personal de la Unidad Ejecutora del Fideicomiso.

3.3 Responsabilidad por funciones

La naturaleza del trabajo exige la aplicación de los principios y técnicas de una profesión, para planificar, coordinar, dirigir y supervisar las actividades que competen al Fideicomiso y así cumplir las funciones del mismo, bajo criterios de oportunidad, calidad y el respeto al marco jurídico vigente.

Asume responsabilidad por el trabajo que le asigna a su personal a cargo, por lo que debe dar seguimiento para que éste reúna las características de calidad y oportunidad requeridas. Las labores exigen ser realizadas con esmero, dedicación y oportunidad, por cuanto, un error en las mismas puede originar responsabilidad administrativa, civil, social y penal, en caso de que incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público, de conformidad con el marco jurídico vigente.

Es responsable por la toma de decisiones acertadas, por lo cual debe explorar previamente alternativas, prevenir, detectar y resolver situaciones conflictivas de diversa índole de manera oportuna y eficiente, minimizando costos y aumentando las ventajas para la organización.

De igual forma, resulta responsable por los aportes y contribuciones que efectúe al proceso de trabajo. En su labor cotidiana tiene acceso a información confidencial, cuya revelación, sin previa autorización, puede originar conflictos, inconvenientes de trascendencia y perjuicios de diversa índole.

3.4 Responsabilidad por relaciones de trabajo

La actividad origina relaciones constantes con jefaturas, personal colaborador, instituciones públicas (Ministerio de Trabajo, Instituto Nacional de Aprendizaje, Ministerio de Agricultura, Instituto Mixto de Ayuda Social y sus áreas regionales, Instituto Nacional de las Mujeres, Municipalidades, Bancos Públicos entre otros) y de empresas privadas, nacionales y extranjeras, y público en general, todas las cuales deben ser atendidas con confidencialidad, tacto y afabilidad, preservando el diálogo armónico y el respeto en sus planteamientos.

Debe sostener la calidad de los vínculos regulares y crear nuevos, en los cuales debe representar los intereses del Fideicomiso y fortalecer la imagen como representante de ésta.

3.5 Responsabilidad por equipo y materiales

Debe responsabilizarse por optimizar los recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales que le son suministrados para el desarrollo de las actividades. Debe impulsar y fomentar la polifuncionalidad y el desarrollo de actividades en equipo.

El puesto tiene a cargo equipo de oficina.

3.6 Condiciones de trabajo

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002		Código del Documento:	
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 10	

La persona que ocupe el puesto labora en condiciones normales de una Oficina. Le puede corresponder visitar otras instituciones públicas y empresas privadas o incluso realizar giras a diferentes lugares del país.

Esta es una posición superior jerárquica de confianza, por la naturaleza del puesto, sus labores intervienen en la dirección y en la vigilancia de la oficina pero, además, participa de manera directa e inmediata en la realización de sus fines, sus intereses y toma decisiones en nombre del Fideicomiso, es por ello que está excluida de la limitación de la jornada de trabajo, pudiendo laborar hasta doce horas diarias con un descanso mínimo de una hora y media diaria, cuando la naturaleza del trabajo que se realiza sea inherente al puesto y la ejecución del mismo esté bajo su propia responsabilidad. Lo anterior, conforme a lo establecido en el artículo 143 del Código de Trabajo.

La actividad demanda esfuerzo mental para analizar situaciones e información muy variada, con el fin de emitir criterio profesional, adaptarse a circunstancias cambiantes en forma permanente y promover una toma de decisiones oportuna y eficaz.

Por la índole de las funciones y las demandas de las personas usuarias, el trabajo puede originar situaciones de intenso estrés, que pueden provocar enfermedades e incapacidades temporales.

Debido al avance tecnológico, el trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo cual expone a la radiación constante de monitores, ruido de impresoras y mantener una posición muy sedentaria, provocando cansancio y afectando la salud física de los ocupantes de los puestos en este nivel.

3.7 Consecuencia del error

Los errores que puedan cometerse en el ejercicio del cargo pueden ser de gran magnitud y consideración, y en algunos casos, de difícil reparación, dado que el ámbito de acción de esta clase de puesto es nacional y, por la naturaleza rectora de la Unidad que dirige. La incorrecta ejecución de sus labores puede inducir a una toma de decisiones equivocada y afectar la consecución de los planes, así como daños, atrasos o confusiones en el desarrollo de las actividades, la calidad del servicio y el desenvolvimiento organizacional de la dependencia, creando una mala imagen para la institución.

La revelación de información confidencial puede causar perjuicios a la organización y hasta daños morales a terceras personas. En algunos casos, los errores podrían generar responsabilidades administrativas, sociales, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su cargo, por lo cual las actividades deben desarrollarse con sumo cuidado y precisión.

4. Requisitos académico y de experiencia

	Requisitos de admisibilidad	Requisitos deseables
Grado académico	Licenciatura en Administración (Negocio o Empresas, Dirección de Empresa Administración Pública) o carreras afines a los propósitos del Fideicomiso	Maestría en Administración (Negocios o Empresas, Dirección de Empresas, Administración Pública) o carreras afines a los propósitos del Fideicomiso

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002	Código del Documento:	
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 11

Experiencia laboral	8 años experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto 3 años supervisando personal profesional 3 años de experiencia en programas de crédito y garantías. 2 años de experiencia en la gestión de presupuestos públicos	N/A
Otros	Incorporación al Colegio Profesional Respectivo Licencia de conducir (B1)	N/A

5. Conocimientos técnicos		
	Conocimientos indispensables	Conocimientos deseables
Nivel de inglés	N/A	Nivel intermedio
Sistemas	Sistema de Información sobre Planes y Presupuestos de la Controlaría (SIPP)	N/A
Office	• Word (nivel intermedio) • Power Point (nivel intermedio) • Excel (nivel básico) • Project (nivel intermedio) • Outlook • Teams	N/A
Otros conocimientos técnicos	• Conocimiento sobre Enfoque de Género • Conocimiento de las normativas de contabilidad nacional, Ley Control Interno, normas técnicas de presupuestos públicos, Ley del IMAS, Ley del Fideicomiso, Ley de Contratación Administrativa • Conocimiento del Código de Comercio en materia de regulación de Fideicomisos • Conocimiento de regulación de tasas de interés (materia de crédito), condiciones de mercado en otorgamiento de créditos y flujos de caja	N/A

6. Competencias asociadas al puesto	
Competencia	Definición
Comunicación asertiva	Habilidad para expresar conceptos e ideas por diferentes medios a individuos o grupos, de forma lógica y sencilla en el momento correcto y acorde con la audiencia. Así como para escuchar activamente a otros.

		MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002		Código del Documento:	
Aprobado por:		Acuerdo firme		Fecha aprobación:	Página 12
Iniciativa		Es la predisposición para resolver problemas, emprender acciones, crear oportunidades, proponer nuevas formas de hacer las cosas, alcanzar objetivos y mejorar resultados, sin un requerimiento externo que lo impulse.			
Orientación a Resultados		Es la tendencia al logro consistente de resultados mediante el establecimiento de objetivos desafiantes por encima de los estándares, coordinando los esfuerzos de su equipo, estableciendo prioridades, dando apoyo, tomando decisiones efectivas e impulsando la mejora continua para mantener altos niveles de rendimiento.			
Solución de Problemas y Toma de Decisiones		Habilidad para identificar, analizar y resolver situaciones y problemas difíciles, de manera efectiva y oportuna mediante su evaluación cuidadosa y sistemática, con base en la definición de criterios claros que permitan ver posibles alternativas de solución, sus implicaciones y consecuencias; a fin de tomar las decisiones más apropiadas y verificar su implantación.			
Trabajo en Equipo		Capacidad de trabajar y hacer que los demás trabajen, colaborando unos con otros, mediante el desarrollo y mantenimiento de relaciones productivas y respetuosas, anteponiendo los intereses del equipo a los personales y cumpliendo con las responsabilidades asignadas para alcanzar un objetivo común.			

02. OFICIAL DE FIDEICOMISO

1. Información general	
Nombre del cargo	Persona Oficial del Fideicomiso
Ubicación	Unidad Ejecutora del Fideicomiso
Naturaleza del trabajo	Ejecución de labores que implican el ejercicio de la profesión de Administración de Empresas o carrera afín para la gestión de actividades técnicas, tales como: ejecutar funciones variadas relativas a la evaluación, apoyo y seguimiento para cumplir con los objetivos generales del Fideicomiso.
2. Principales actividades del cargo	
▪ Coordinar y ejecutar las acciones según las regiones asignadas para poder tener la visión de la región y determinar las actividades a ejecutar.	
▪ Brindar apoyo y acompañamiento a la persona promotora-socia empresarial por medio de llamadas, visitas a las zonas y reuniones para la atención de las zonas a su cargo, en el abordaje de la población beneficiaria del Fideicomiso antes, durante y después del crédito.	
▪ Participar en las reuniones de las plataformas locales de servicios interinstitucionales y otras instancias regionales que se determinen para dar a conocer los alcances del Fideicomiso y coordinar acciones estratégicas entre las instituciones.	
▪ Dar seguimiento a que se cumpla con las tareas y entrega de los informes en tiempo y en forma por parte de las personas promotoras socio empresariales para velar por el cumplimiento de las tareas ejecutadas de estas.	
▪ Presentar informes trimestrales, semestrales y anuales relacionadas con las acciones de la región consolidando los datos de los informes trimestrales las personas promotoras socio empresariales y otra información relevante a la región para el cumplimiento de metas e informes para los entes fiscalizadores.	

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002	Código del Documento:	
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 13

▪ Dar seguimiento a las instituciones fideicomisarias a través de reuniones de seguimientos, coordinaciones con oficinas de crédito, revisión de expedientes, haciendo visitas, completando instrumentos, entre otras, para evaluar la gestión de los fideicomisarios.
▪ Propiciar espacios de coordinación con los Fideicomisarios Garantizados para la gestión de las personas promotoras socio empresariales.
▪ Promover acciones de articulación Inter instituciones del sector, para brindar mejores oportunidades a las personas o grupos organizados beneficiarios.
▪ Contribuir en la atención de las personas beneficiarias para apoyar la gestión de las personas promotoras socio empresariales por medio de llamadas, visitas a las zonas y reuniones para orientar y atender a la persona usuaria sobre los beneficios del Fideicomiso.
▪ Revisar, firmar y enviar al Fiduciario, las solicitudes de disponibilidad de recursos con el objetivo de que se reserven los fondos por las nuevas operaciones de crédito que se realizarán.
▪ Gestionar y aprobar el otorgamiento de la Solicitud de Faltante de Garantía (SOFAGA) remitida por los Fideicomisarios Garantizados cumpliendo con lo establecido en el proceso de Otorgamiento de Garantías para analizar la documentación enviada por estos para el trámite y aprobación de la garantía en favor de la persona beneficiaria.
▪ Gestionar y tramitar variaciones a las condiciones originales de la garantía otorgada por medio de la coordinación con las oficinas de las personas promotoras y Fideicomisarios para dar respuesta a las solicitudes de cambios a las condiciones iniciales de la garantía.
▪ Recomendar las solicitudes de garantía que exceden los límites de autorización de la Gerencia de la Unidad Ejecutora por medio de informes y presentación de los casos ante el Comité Director para someter a aprobación los casos que superen el monto aprobado por la Unidad Ejecutora o en casos de situación especial por adecuaciones o cambio en las condiciones originales del crédito.
▪ Dar seguimiento a las labores de control de morosidad por parte de las personas promotoras socio empresariales y la persona gestora de seguimiento de cartera y cobranza en coordinación con el personal del Fideicomiso para tomar las acciones requeridas en casos necesarios.
▪ Identificar necesidades financieras y no financieras de la cartera asignada en coordinación con las personas promotoras y el asistente de servicios de apoyo para validar y tomar las acciones requeridas.
▪ Gestionar, revisar y tramitar la documentación de ejecución de garantía la documentación y coordinando con los Fideicomisarios para atender el pago del porcentaje de garantía cubierto por el Fideicomiso.
▪ Revisar los expedientes de la muestra referidos por los Fideicomisarios aplicando instrumentos en <i>Google forms</i> y subiendo la información a <i>Google Drive</i>, realizando visitas presenciales a las oficinas de los Fideicomisarios o revisando los expedientes digitales para desarrollar mecanismos de control para el análisis de viabilidad y factibilidad de emprendimientos productivos y emitir informes de hallazgos y recomendaciones.
▪ Contribuir y apoyar la gestión de comercialización en beneficio de las personas atendidas.
▪ Promover espacios de coordinación con las jefaturas regionales, instancias externas y enlaces para establecer espacios de articulación.
▪ Participar en las reuniones de coordinación con la Gerencia de la Unidad Ejecutora para conocer la evolución de la gestión de los beneficios de Fideicomiso y nuevos proyectos que se promuevan.
▪ Consolidar la información remitida por los Fideicomisarios Garantizados para generar un reporte con el diferencial de tasa aplicado por estos para trasladar dicha información al asistente administrativo para orden de pago con los oficios de cobro respectivos.

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002	Código del Documento:	
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 14

▪ Revisar el expediente de la persona beneficiaria recibido para verificar que todos los documentos que están establecidos en la Adenda del contrato del Fideicomiso e información relevante en el expediente se encuentren completos y estén respaldando el pago.
▪ Actualizar el archivo -Control cuentas por cobrar- revisando el expediente de la persona beneficiaria para realizar la notificación a la persona deudora.
▪ Coordinar con la persona asistente administrativa el envío de la notificación a la persona deudora y dar seguimiento de la entrega de esta para validar que se informó a la misma del tema en cuestión.
▪ Enviar oficios a las áreas regionales solicitando el estudio socioeconómico de la persona beneficiaria por medio de la comunicación de correo electrónico para conocer la condición socioeconómica de la persona y los motivos de la desatención del crédito.
▪ Enviar oficios a las personas abogadas externas solicitando el criterio profesional para conocer si la persona tiene bienes embargables o recibe ingresos para un proceso de cobro judicial.
▪ Registrar las respuestas de las áreas regionales y criterios profesionales de las personas abogadas externas referente a las personas beneficiarias en el archivo de cuentas por cobrar para tener una integridad de la información para presentarla al Comité Director.
▪ Contactar a las personas beneficiarias para acordar un arreglo de pago.
▪ Dar seguimiento a los arreglos de pago, casos de incobrabilidad y casos en cobro judicial para verificar el avance de los mismos y las acciones a seguir en caso requerido.
▪ Presentar al Comité Director el informe de cuentas por cobrar y expedientes de las personas beneficiarias para la declaratoria de incobrabilidad o cobro judicial.
▪ Realizar arqueos de caja chica y presentar informes trimestrales a la Gerencia de la Unidad Ejecutora en coordinación con la persona asistente administrativa (cantidad de dinero – comprobante de respaldo) para mantener el adecuado control de la caja.
▪ Actualizar el sistema de información de FIDEIMAS con respecto a las garantías canceladas (relacionado a la cartera) revisando y actualizando la condición del crédito para mantener la información correcta.
▪ Dar apoyo en la revisión, instrumentos y estructuración de reglamento de FIDEIMAS para evaluar emprendimiento, el perfil del beneficiario, etc.
▪ Atender y resolver consultas que le presentan su jefatura directa, personal de FIDEIMAS y público en general, relacionadas con las actividades de su puesto y el quehacer del Fideicomiso.
▪ Atender funciones de supervisión de personal designadas por la Gerencia de la Unidad Ejecutora.
▪ Conformar y actualizar el expediente digital de las personas beneficiarias de FIDEIMAS
▪ Ejecutar otras tareas propias del cargo que desempeña acorde a la normativa técnica y legal vigente y a la solicitud de la jefatura directa.
▪ Aplicar la Ficha de Información Social (FIS) a través de una entrevista con la posible persona beneficiaria de los programas FIDEIMAS, para poder registrar a las personas en el sistema.

3. Condiciones organizaciones y ambientales

3.1 Supervisión recibida

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002		Código del Documento:	
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 15	

Trabaja con independencia, siguiendo instrucciones de carácter general y métodos y procedimientos establecidos en manuales, circulares y en la legislación vigente, aplicable a su área de actividad.

En asuntos fuera de rutina, recibe asistencia funcional de su jefatura inmediata. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la calidad de los métodos empleados, los aportes originales a las actividades asignadas, el grado de cumplimiento de las metas y objetivos, la comprobación de su aptitud para organizar y dirigir, cuando le corresponda, así como por la verificación de la calidad, oportunidad y exactitud de los resultados obtenidos, la contribución al trabajo en equipo, la eficacia y eficiencia de los métodos empleados y el acierto de las recomendaciones.

3.2 Supervisión ejercida

De acuerdo con las responsabilidades asignadas le podría corresponder ejercer supervisión sobre personal.

3.3 Responsabilidad por funciones

La naturaleza del trabajo exige a la persona que ocupe este cargo, la aplicación de los principios y técnicas de Administración de Negocios o carreras afines, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas, propias del área de su competencia. Es necesario la actualización permanente de las teorías y prácticas de su profesión. Asimismo, asume responsabilidad administrativa, civil, social y penal, según sea el caso, cuando incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público, de conformidad con el marco jurídico vigente.

Asume responsabilidad por el manejo confidencial de la información que conoce, especialmente las situaciones particulares de las personas usuarias, procedimientos en proceso, razón por la cual debe mantener discreción con respecto a dicha información.

La revelación de información confidencial puede causar perjuicios a la organización y hasta daños morales a terceras personas. Los errores podrían generar responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su cargo, por lo cual las actividades deben desarrollarse con sumo cuidado y precisión.

3.4 Responsabilidad por relaciones de trabajo

La actividad origina relaciones constantes con jefaturas, personal colaborador del Fideicomiso, personas funcionarias de instituciones públicas, empresas privadas y público en general (Fideicomisarios Garantizados, áreas regionales del Instituto Mixto de Ayuda Social, Contraloría General, Fiduciario, otras dependencias del IMAS (auditoría, presupuesto, proveedores de capacitación), todas las cuales deben ser atendidas con confidencialidad, tacto y afabilidad.

3.5 Responsabilidad por equipo y materiales

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al Fideicomiso. Es responsable por el adecuado empleo y mantenimiento del equipo y los materiales que se le han asignado para el cumplimiento de sus actividades.

3.6 Condiciones de trabajo

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002	Código del Documento:	
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 16

La persona que ocupe el puesto labora en condiciones normales de una Oficina. Le puede corresponder visitar otras instituciones públicas y empresas privadas o incluso realizar giras a diferentes lugares del país. Las actividades deben ser realizadas en horario diurno (de lunes a viernes de 7:15pm a 4:00pm), sin embargo, por la índole de su gestión puede corresponderle atender reuniones o actividades fuera de su jornada ordinaria, cuando las necesidades institucionales así lo ameriten.

Debido al avance tecnológico, el trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo cual expone a la radiación constante de monitores, ruido de impresoras y mantener una posición muy sedentaria, provocando cansancio y afectando la salud física de los ocupantes de los puestos en este nivel.

Está expuesto a tensiones y niveles de estrés que pueden provocar enfermedades e incapacidades, debido a la necesidad de cumplir con las exigencias cambiantes de los usuarios y el vencimiento de plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones.

3.7 Consecuencia del error

Los errores que se puedan cometer por la gestión de los procesos de trabajo pueden provocar pérdidas económicas, materiales, humanas, o daños y atrasos en la planeación y el control de las actividades desempeñadas, por consiguiente, repercutir negativamente en nivel de servicio, la toma de decisiones y el desenvolvimiento organizacional de la dependencia donde labora, creando una mala imagen para la institución.

4. Requisitos académico y de experiencia

Requisitos de admisibilidad		Requisitos deseables
Grado académico	Licenciatura en Administración de Negocios, Planificación Económica y social y Trabajo Social (con experiencia en área de Administración) o carreras afines a los propósitos del Fideicomiso.	N/A
Experiencia laboral	2 años experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto	N/A
Otros	Incorporación al Colegio Profesional Respectivo Licencia de conducir (B1)	N/A

5. Conocimientos técnicos

Conocimientos indispensables		Conocimientos deseables
Nivel de inglés	N/A	N/A
Sistemas	N/A	N/A
Office	- Word (nivel intermedio) - PowerPoint (nivel intermedio) - Excel (nivel intermedio) - Project (nivel intermedio) - Outlook - Teams	N/A

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002		Código del Documento:	
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 17	
Otros conocimientos técnicos	• Conocimiento del enfoque de género • Conocimiento de la gestión de cobro		▪ Conocimiento del Código Procesal Civil	

6. Competencias asociadas al puesto	
Competencia	Definición
Comunicación asertiva	Habilidad para expresar conceptos e ideas por diferentes medios a individuos o grupos, de forma lógica y sencilla en el momento correcto y acorde con la audiencia. Así como para escuchar activamente a otros.
Iniciativa	Es la predisposición para resolver problemas, emprender acciones, crear oportunidades, proponer nuevas formas de hacer las cosas, alcanzar objetivos y mejorar resultados, sin un requerimiento externo que lo impulse.
Orientación al cliente	Es la disposición para enfocar los esfuerzos y acciones de trabajo hacia los clientes internos y/o externos, basándose en el conocimiento de sus necesidades y expectativas, así como en el desarrollo y mantenimiento de relaciones productivas con éstos, con objeto de dar solución a sus problemas, entregar productos y servicios que satisfagan de manera efectiva sus necesidades y lograr su lealtad.
Orientación a Resultados	Es la tendencia al logro consistente de resultados mediante el establecimiento de objetivos desafiantes por encima de los estándares, coordinando los esfuerzos de su equipo, estableciendo prioridades, dando apoyo, tomando decisiones efectivas e impulsando la mejora continua para mantener altos niveles de rendimiento.
Pensamiento analítico	Es la capacidad de comprender situaciones y resolver problemas a partir de organizar y/o unir sistemáticamente sus partes para realizar comparaciones entre diferentes elementos, descubrir conexiones entre situaciones que no están obviamente vinculadas e identificar relaciones causa- efecto, con la finalidad de determinar puntos clave de las situaciones complejas y/o de entender y generar conclusiones objetivas del todo.
Trabajo en Equipo	Capacidad de trabajar y hacer que los demás trabajen, colaborando unos con otros, mediante el desarrollo y mantenimiento de relaciones productivas y respetuosas, anteponiendo los intereses del equipo a los personales y cumpliendo con las responsabilidades asignadas para alcanzar un objetivo común.

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002		Código del Documento:	
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 18	

03. PERSONA PROMOTORA

1. Información general	
Nombre del cargo	Persona Promotora
Ubicación	Unidad Ejecutora del Fideicomiso
Naturaleza del trabajo	Ejecución de labores que implican el ejercicio de la profesión de Administración de Empresas o carrera afín para brindar asistencia a las personas funcionarias de mayor nivel, en actividades tales como: representar y ser el enlace del Fideicomiso en las zonas regionales para la promoción, colocación y seguimiento de créditos con aval FIDEIMAS.

2. Principales actividades del cargo	
▪ Gestionar la información y conocimientos recopilados en la región a través del procesamiento, integración, análisis y custodia de esta para contar con insumos adecuados y oportunos, para la toma de decisiones del Fideicomiso, la elaboración del diagnóstico integral de las familias y colocación de los créditos de aval FIDEIMAS orientados a las diferentes actividades productivas de cada zona.	
▪ Participar de espacios regionales con las Unidades Locales de Desarrollo Social (ULDES) y a las comunidades para la confección de diagnósticos y caracterizaciones comunales, perfiles de población y proyectos locales.	
▪ Participar activamente en la identificación y selección de personas beneficiarias o proyectos grupales realizando charlas presenciales y virtuales en los diferentes cantones y tomando en consideración las listas referidas por otras instituciones y aplicando herramientas asignadas por el Fideicomiso con el objetivo de valorar y ubicar a las familias en el perfil de entrada y cumplir con las metas de colocación por región asignada.	
▪ Generar un reporte semanal donde se revisan las Solicitudes Fondo de Garantía (FOGAS) que no han sido aprobadas por el Fideicomisario para verificar el estado del trámite.	
▪ Dar seguimiento a las Solicitudes de Fondo de Garantía (FOGAS) aún no formalizadas durante con el objetivo de la formalización e integración de las personas beneficiarias al programa.	
▪ Cumplir con las metas anuales y brindar información de los niveles de ejecución en los informe trimestrales, semestrales y anuales.	
▪ Solicitar a los Fideicomisarios el estatus del trámite de las FOGAS para la vigilancia de los créditos formalizados en el mes.	
▪ Actualizar los archivos compartidos en OneDrive que define la oficial de Fideicomiso y la Jefatura inmediata (ejemplos, seguimiento FOGAS, perfilamientos, PME, entre otros)	
▪ Vincular las necesidades de las familias con la oferta de servicios y beneficios ofrecidos por las instituciones estatales identificando las posibilidades de aporte del sector privado y organizaciones sociales para la formulación, ejecución y seguimiento de planes de intervención familiar con el fin de mejorar las condiciones de las personas beneficiarias del FIDEIMAS.	

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002		Código del Documento:	
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 19	

▪ Facilitar espacios de encuentro entre las familias participantes, que permitan el intercambio de experiencias y de aprendizajes y la toma de decisiones colectivas que contribuyan positivamente al cumplimiento de los logros básicos permitan facilitar mecanismos y herramientas de comercialización.
▪ Ejecutar acciones de control del seguimiento al emprendimiento, según las metas anuales, y brindar información en los informes trimestrales, semestrales y anuales.
▪ Promover espacios y acciones de articulación entre los programas del IMAS y los de FIDEIMAS, con el personal de las áreas regionales. Asimismo, acciones de articulación con el resto de la institucionalidad local.
▪ Coordinar informes técnicos con las Unidades Locales de Desarrollo Social (ULDES) de casos no pobres a través de medios electrónicos y/u oficios para la adecuada gestión de cobros de garantías subrogadas.
▪ Elaborar reportes regionales trimestrales de colocación y análisis orientados a la población objetivo del Fideicomiso para contar con la información consolidada para diferentes propósitos del Fideicomiso.
▪ Brindar una atención integral, personalizada, preferente, articulada y sostenible a las familias asignadas, con la coordinación del personal de las áreas regionales y el estudio de necesidades de estas para la identificación de necesidades y apoyar en el mejoramiento de las habilidades y recursos requeridos para cada emprendimiento y su sostenibilidad a lo largo del tiempo.
▪ Generar estadísticas, reportes, informes de avance y cumplimiento del plan operativo regional para brindar informes a la Gerencia General de la Unidad Ejecutora respecto al avance y gestión de las metas.
▪ Coordinar procesos de servicios de apoyo a nivel regional a personas beneficiarias y solicitantes del programa de FIDEIMAS por medio de una identificación de personas emprendedoras con necesidad de capacitación obtenido del modelo PME (Plan de Mejoramiento al Emprendimiento) y atenciones (charlas del beneficio) para mejorar las habilidades y capacidades de las personas beneficiarias.
▪ Participar en los procesos de servicios de apoyo regional por medio de la participación de las charlas y capacitaciones que se realizan para velar porque se brinde un adecuado servicio de capacitación y apoyo.
▪ Gestionar y dar seguimiento de la moratoria de los emprendimientos por medio del monitoreo de la cartera de colocación en la región y coordinando con la persona gestora de seguimiento de cartera y cobranza para mitigar el riesgo de no pago y tomar las acciones respectivas.
▪ Participar en las reuniones de las plataformas locales de servicios interinstitucionales y otras instancias regionales que se determinen para dar a conocer los alcances del Fideicomiso y coordinar acciones estratégicas entre las instituciones.
▪ Asistir a reuniones con la jefatura directa y/o personal del FIDEIMAS, a fin de coordinar actividades, valorar y resolver problemas, definir situaciones y proponer cambios y modificar procedimientos de trabajo.
▪ Participar en cursos, charlas, seminarios y cualquier tipo de actividad de capacitación que la institución programe o convoque para el desarrollo profesional del talento del Fideicomiso.
▪ Atender y resolver consultas que le presentan su jefatura directa, personal de FIDEIMAS y público en general, relacionadas con las actividades de su puesto y el quehacer del Fideicomiso.
▪ Ejecutar otras tareas propias del cargo que desempeña acorde a la normativa técnica y legal vigente y a la solicitud de la jefatura directa.

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002	Código del Documento:	
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 20

- Aplicar la Ficha de Información Social (FIS) a través de una entrevista con la posible persona beneficiaria del programas FIDEIMAS para poder registrar a las personas en el sistema.

3. Condiciones organizaciones y ambientales

3.1 Supervisión recibida

Trabaja con cierta independencia, siguiendo métodos y procedimientos establecidos en manuales, circulares y en la legislación vigente aplicable a su área de actividad, así como los principios básicos de la profesión que ostenta.

En asuntos fuera de rutina, recibe asistencia funcional de su jefatura inmediata, la cual sería la Gerencia General del Fideicomiso. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia de los métodos empleados, la calidad de los resultados obtenidos, los aportes originales a las actividades asignadas, el grado de cumplimiento de las metas y objetivos y la contribución al trabajo en equipo.

3.2 Supervisión ejercida

Este puesto no tiene personal a cargo.

3.3 Responsabilidad por funciones

La naturaleza del trabajo exige a la persona que ocupe este cargo, la aplicación de los principios y técnicas de Administración de Negocios o carreras afines, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas, propias del área de su competencia. Es necesario la actualización permanente de las teorías y prácticas de su profesión. Asimismo, asume responsabilidad administrativa, civil, social y penal, según sea el caso, cuando incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público, de conformidad con el marco jurídico vigente.

Asume responsabilidad por el manejo confidencial de la información que conoce, especialmente las situaciones particulares de las personas usuarias, procedimientos en proceso, razón por la cual debe mantener discreción con respecto a dicha información.

3.4 Responsabilidad por relaciones de trabajo

La actividad origina relaciones constantes con jefaturas, personal colaborador del Fideicomiso, personas funcionarias de instituciones públicas, empresas privadas y público en general (por ejemplo, el Instituto Nacional de Aprendizaje, entidades bancarias y el Instituto de Ayuda Mixta Social), todas las cuales deben ser atendidas con confidencialidad, tacto y afabilidad.

3.5 Responsabilidad por equipo y materiales

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al Fideicomiso. Es responsable por el adecuado empleo y mantenimiento del equipo y los materiales que se le han asignado para el cumplimiento de sus actividades.

3.6 Condiciones de trabajo

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002		Código del Documento:	
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 21	

La persona que ocupe el puesto labora en condiciones normales de una Oficina. Le puede corresponder visitar otras instituciones públicas y empresas privadas o incluso realizar giras a diferentes lugares del país. Las actividades deben ser realizadas en horario diurno (de lunes a viernes de 7:15pm a 4:00pm), sin embargo, por la índole de su gestión puede corresponderle atender reuniones o actividades fuera de su jornada ordinaria, cuando las necesidades institucionales así lo ameriten.

Debido al avance tecnológico, el trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo cual expone a la radiación constante de monitores, ruido de impresoras y mantener una posición muy sedentaria, provocando cansancio y afectando la salud física de los ocupantes de los puestos en este nivel.

Está expuesto a tensiones y niveles de estrés que pueden provocar enfermedades e incapacidades, debido a la necesidad de cumplir con las exigencias cambiantes de los usuarios y el vencimiento de plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones.

3.7 Consecuencia del error

Los errores cometidos pueden provocar pérdidas económicas, materiales, humanas, o daños y atrasos en la planeación y el control de las actividades desempeñadas, por consiguiente, repercutir negativamente en nivel de servicio, la toma de decisiones y el desenvolvimiento organizacional de la dependencia donde labora, creando una mala imagen para la institución.

La revelación de información confidencial puede causar perjuicios a la organización y hasta daños morales a terceras personas. Los errores podrían generar responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su cargo, por lo cual las actividades deben desarrollarse con sumo cuidado y precisión.

4. Requisitos académico y de experiencia

	Requisitos de admisibilidad	Requisitos deseables
Grado académico	Bachillerato en Administración de Empresas, Planificación Económica y Social o carrera afín	Licenciatura en Administración de Empresas, Planificación Económica y Social o carrera afín
Experiencia laboral	2 años experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto	N/A
Otros	Incorporación al Colegio Profesional Respectivo Licencia de conducir (B1)	N/A

5. Conocimientos técnicos

	Conocimientos indispensables	Conocimientos deseables
Nivel de inglés	N/A	N/A
Sistemas	N/A	• Conocimiento de EQUIFAX • Conocimiento del sistema del Registro Nacional • Conocimiento del sistema de Hacienda

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002	Código del Documento:	
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 22

Office	• Word (nivel intermedio) • PowerPoint (nivel intermedio) • Excel (nivel intermedio) • Project (nivel intermedio) • Outlook • Teams	N/A
Otros conocimientos técnicos	• Conocimiento en Ley de Protección de Datos • Conocimiento en permisos requeridos para emprendimientos	• Conocimiento en la normativa contable aplicada en el país

6. Competencias asociadas al puesto	
Competencia	Definición
Comunicación asertiva	Habilidad para expresar conceptos e ideas por diferentes medios a individuos o grupos, de forma lógica y sencilla en el momento correcto y acorde con la audiencia. Así como para escuchar activamente a otros.
Creatividad e Innovación	Habilidad para generar e implementar nuevas ideas, métodos o soluciones a problemas que incrementen la productividad y mejoren el desempeño del negocio o de las personas.

Iniciativa	Es la predisposición para resolver problemas, emprender acciones, crear oportunidades, proponer nuevas formas de hacer las cosas, alcanzar objetivos y mejorar resultados, sin un requerimiento externo que lo impulse.
Orientación al cliente	Es la disposición para enfocar los esfuerzos y acciones de trabajo hacia los clientes internos y/o externos, basándose en el conocimiento de sus necesidades y expectativas, así como en el desarrollo y mantenimiento de relaciones productivas con éstos, con objeto de dar solución a sus problemas, entregar productos y servicios que satisfagan de manera efectiva sus necesidades y lograr su lealtad.
Orientación a Resultados	Es la tendencia al logro consistente de resultados mediante el establecimiento de objetivos desafiantes por encima de los estándares, coordinando los esfuerzos de su equipo, estableciendo prioridades, dando apoyo, tomando decisiones efectivas e impulsando la mejora continua para mantener altos niveles de rendimiento.
Pensamiento analítico	Es la capacidad de comprender situaciones y resolver problemas a partir de organizar y/o unir sistemáticamente sus partes para realizar comparaciones entre diferentes elementos, descubrir conexiones entre situaciones que no están obviamente vinculadas e identificar relaciones causa- efecto, con la finalidad de determinar puntos clave de las situaciones complejas y/o de entender y generar conclusiones objetivas del todo.
Trabajo en Equipo	Capacidad de trabajar y hacer que los demás trabajen, colaborando unos con otros, mediante el desarrollo y mantenimiento de relaciones productivas y respetuosas, anteponiendo los intereses del equipo a los personales y cumpliendo con las responsabilidades asignadas para alcanzar un objetivo común.

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002	Código del Documento:	
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 23

04.

ASISTENTE ADMINISTRATIVO

1. Información general	
Nombre del cargo	Asistente de Administrativo
Ubicación	Unidad Ejecutora del Fideicomiso
Naturaleza del trabajo	Ejecución de labores que implican el ejercicio de la profesión de Administración de Empresas para brindar asistencia a las personas funcionarias de la Unidad Ejecutora en actividades tales como: brindar apoyo en labores financieras y operativas del Fideicomiso.
2. Principales actividades del cargo	
▪ Gestionar y tramitar las contrataciones de los bienes y servicios del Fideicomiso, según la normativa vigente.	
▪ Colaborar con la Gerencia de la Unidad Ejecutora en la elaboración y tramitación de los presupuestos ordinarios y extraordinarios, así como sus modificaciones internas y externas para informar a la Contraloría General de República de los cambios o gestiones que se realicen al presupuesto del Fideicomiso.	
▪ Preparar, tramitar y firmar las solicitudes de desembolso por la compra de bienes y servicios para realizar el pago a los respectivos proveedores de acuerdo con las facturas presentadas por los mismos.	
▪ Administrar los activos del Fideicomiso salvaguardándolos con la respectiva placa con el fin de velar por el uso racional de estos y contar un control financiero de los mismos, según la normativa interna del FIDEICOMISO	
▪ Participar en la formulación del presupuesto y brindar seguimiento	
▪ Tramitar la requisición de materiales y suministros para la operación del Fideicomiso a través de la solicitud de cotizaciones de diferentes proveedores para mantener el adecuado funcionamiento de la Unidad Ejecutora.	
▪ Revisar, ejecutar y firmar las solicitudes y liquidaciones de viáticos enviadas, por medio de correo electrónico, para gestionar la solicitud del visto bueno y la aprobación de la Gerencia General.	
▪ Coordinar la publicación de los reglamentos en la Gaceta y/o página web con el fin de dar a conocer las actualizaciones de los mismos, según se requiera.	
▪ Realizar y formular el cartel de licitación para la compra de bienes y servicios indicando todos los términos y referencias que se requieren para ese bien o servicio con el objetivo de identificar la mejor opción en el mercado.	
▪ Gestionar el dinero de la caja chica con el fin de poder realizar compras menores o de urgencia para la Unidad Ejecutora.	
▪ Administrar y custodiar la tarjeta BCR COMPRAS	
▪ Velar por el mantenimiento y uso de los bienes del Fideicomiso.	
▪ Velar por que exista inventario disponible de materiales y suministros de la Unidad Ejecutora para que se cuenten con los mismos y se logre la adecuada prestación de servicios.	
▪ Atender y resolver consultas que le presentan sus superiores, personal de FIDEIMAS y público en general, relacionadas con las actividades de su puesto y el quehacer del Fideicomiso.	
▪ Ejecutar otras tareas propias del cargo que desempeña acorde a la normativa técnica y legal vigente y a la solicitud de la jefatura directa.	

3. Condiciones organizaciones y ambientales

3.1 Supervisión recibida

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002		Código del Documento:	
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 24	

Trabaja con cierta independencia, siguiendo métodos y procedimientos establecidos en manuales, circulares y en la legislación vigente aplicable a su área de actividad, así como los principios básicos de la profesión que ostenta.

En asuntos fuera de rutina, recibe asistencia funcional de su jefatura inmediata, la cual sería la Gerencia General del Fideicomiso. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia de los métodos empleados, la calidad de los resultados obtenidos, los aportes originales a las actividades asignadas, el grado de cumplimiento de las metas y objetivos y la contribución al trabajo en equipo.

3.2 Supervisión ejercida

Este puesto no tiene personal a cargo.

3.3 Responsabilidad por funciones

La naturaleza del trabajo exige a la persona que ocupe este cargo, la aplicación de los principios y técnicas de Administración de Negocios o carreras a fines para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas, propias del área de su competencia. Es necesario la actualización permanente de las teorías y prácticas de su profesión. Asimismo, asume responsabilidad administrativa, civil, social y penal, según sea el caso, cuando incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público, de conformidad con el marco jurídico vigente.

Asume responsabilidad por el manejo confidencial de la información que conoce, especialmente las situaciones particulares de las personas usuarias, procedimientos en proceso, razón por la cual debe mantener discreción con respecto a dicha información.

3.4 Responsabilidad por relaciones de trabajo

La actividad origina relaciones constantes con jefaturas, personal colaborador del Fideicomiso, personas funcionarias de instituciones públicas, empresas privadas y público en general, todas las cuales deben ser atendidas con confidencialidad, tacto y afabilidad.

3.5 Responsabilidad por equipo y materiales

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al Fideicomiso. Es responsable por el adecuado empleo y mantenimiento del equipo y los materiales que se le han asignado para el cumplimiento de sus actividades.

3.6 Condiciones de trabajo

La persona que ocupe el puesto labora en condiciones normales de una Oficina. Le puede corresponder visitar otras instituciones públicas y empresas privadas o incluso realizar giras a diferentes lugares del país. Las actividades deben ser realizadas en horario diurno (de lunes a viernes de 7:15pm a 4:00pm), sin embargo, por la índole de su gestión puede corresponderle atender reuniones o actividades fuera de su jornada ordinaria, cuando las necesidades institucionales así lo ameriten.

Debido al avance tecnológico, el trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo cual expone a la radiación constante de monitores, ruido de impresoras y mantener una posición muy sedentaria, provocando cansancio y afectando la salud física de los ocupantes de los puestos en este nivel.

Está expuesto a tensiones y niveles de estrés que pueden provocar enfermedades e incapacidades, debido a la necesidad de cumplir con las exigencias cambiantes de los usuarios y el vencimiento de plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones.

3.7 Consecuencia del error

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002		Código del Documento:	
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 25	

Los errores cometidos pueden provocar pérdidas económicas, materiales, humanas, o daños y atrasos en la planeación y el control de las actividades desempeñadas, por consiguiente, repercutir negativamente en nivel de servicio, la toma de decisiones y el desenvolvimiento organizacional de la dependencia donde labora, creando una mala imagen para la institución.

La revelación de información confidencial puede causar perjuicios a la organización y hasta daños morales a terceras personas. Los errores podrían generar responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su cargo, por lo cual las actividades deben desarrollarse con sumo cuidado y precisión.

4. Requisitos académico y de experiencia		
	Requisitos de admisibilidad	Requisitos deseables
Grado académico	Bachillerato en Administración de Empresas, Contabilidad o carrera afín	N/A
Experiencia laboral	2 años de experiencia en puestos similares (experiencia en contratación administrativa)	N/A
Otros	Incorporación al Colegio Profesional Respectivo Licencia de conducir (B1)	

5. Conocimientos técnicos		
	Conocimientos indispensables	Conocimientos deseables
Nivel de inglés	N/A	Nivel intermedio
Sistemas	N/A	N/A
Office	• Word (nivel intermedio) • PowerPoint (nivel intermedio) • Excel (nivel intermedio) • Project (nivel intermedio) • Outlook • Teams	N/A
Otros conocimientos técnicos	• Conocimiento de Ley General de Contratación Pública	N/A

6. Competencias asociadas al puesto	
Competencia	Definición
Comunicación asertiva	Habilidad para expresar conceptos e ideas por diferentes medios a individuos o grupos, de forma lógica y sencilla en el momento correcto y acorde con la audiencia. Así como para escuchar activamente a otros.
Iniciativa	Es la predisposición para resolver problemas, emprender acciones, crear oportunidades, proponer nuevas formas de hacer las cosas, alcanzar objetivos y mejorar resultados, sin un requerimiento externo que lo impulse.

		MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002		Código del Documento:	
Aprobado por:		Acuerdo firme		Fecha aprobación:	Página 26
Orientación Resultados	a	Es la tendencia al logro consistente de resultados mediante el establecimiento de objetivos desafiantes por encima de los estándares, coordinando los esfuerzos de su equipo, estableciendo prioridades, dando apoyo, tomando decisiones efectivas e impulsando la mejora continua para mantener altos niveles de rendimiento.			
Pensamiento analítico		Es la capacidad de comprender situaciones y resolver problemas a partir de organizar y/o unir sistemáticamente sus partes para realizar comparaciones entre diferentes elementos, descubrir conexiones entre situaciones que no están obviamente vinculadas e identificar relaciones causa- efecto, con la finalidad de determinar puntos clave de las situaciones complejas y/o de entender y generar conclusiones objetivas del todo.			
Trabajo en Equipo		Capacidad de trabajar y hacer que los demás trabajen, colaborando unos con otros, mediante el desarrollo y mantenimiento de relaciones productivas y respetuosas, anteponiendo los intereses del equipo a los personales y cumpliendo con las responsabilidades asignadas para alcanzar un objetivo común.			

05. ASISTENTE DE SERVICIOS DE APOYO

1. Información general	
Nombre del cargo	Asistente de Servicios de Apoyo
Ubicación	Unidad Ejecutora del Fideicomiso
Naturaleza del trabajo	Ejecución de labores que implican el ejercicio de la profesión de Administración de Empresas brindar asistencia a las personas funcionarias, en actividades tales como en la prestación de servicios de apoyo, capacitación y seguimiento de la actividad productiva, con el fin de dar sostenibilidad a los proyectos productivos en beneficio de las mujeres o las familias en situación de pobreza.
2. Principales actividades del cargo	
▪ Promover y coordinar la prestación de los servicios de apoyo con base en la detección de necesidades con la meta de disminuir la brecha identificada.	
▪ Programar charlas informativas y formativas cuando sea requerido, esto a través de la recopilación de información de las encuestas realizadas, con el objetivo de detectar necesidades de servicios de apoyo (capacitación o asistencias técnicas, estudio específicos anuales y mensuales).	
▪ Elaborar anualmente el plan de servicios de apoyo y someter a la aprobación del Comité Director.	
▪ Dar seguimiento al plan de servicios de apoyo y proponer ajustes durante su ejecución.	
▪ Cumplir con las metas anuales establecidas y brindar información en los informes de los niveles de cumplimiento.	
▪ Realizar el estudio de mercado para gestionar la adquisición de bienes o servicios, según la necesidad presentada.	
▪ Realizar los términos de referencia para el proceso de contratación con el fin de determinar los requerimientos para el respectivo proceso de adquisición del servicio.	
▪ Realizar la revisión y seguimientos de contratos que se encuentran vigentes para validar si se pueden cumplir o si se debe generar una contratación administrativa debido a la necesidad nueva.	
▪ Fungir como administrador de los contratos formalizados con los servicios de los proveedores de los servicios de apoyo.	

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002		Código del Documento:	
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 27	

▪ Seleccionar e identificar a las personas o grupos organizados con el fin de determinar quiénes participarán en los servicios de apoyo.
▪ Coordinar con áreas regionales, aliados estratégicos, personas funcionarias de la Unidad Ejecutora para obtener la información de las bases de datos de posibles personas beneficiarias o grupos organizados de los servicios de apoyo que brinda el Fideicomiso.
▪ Gestionar el sistema de información para el almacenamiento de datos con el fin de mantener actualizado el histórico de los datos del sistema de FIDEIMAS.
▪ Generar para firma de la persona supervisora la orden de servicio hacia el proveedor que realizará los servicios de apoyo con las personas o grupos organizados beneficiarios con el objetivo de dar inicio con las mismas.
▪ Dar seguimiento y evaluar los procesos de servicios de apoyo regional por medio de la participación de las charlas y capacitaciones que se realizan para velar porque se brinde un adecuado servicio de capacitación y apoyo.
▪ Mantener el control y dar seguimiento de las acciones de servicios de apoyo, por medio de comunicación verbal y escrita y participación en reuniones para la verificar que los informes y las facturas cumplan con los productos esperados del contrato y poder gestionar el pago, una vez estos hayan sido aprobados.
▪ Atender y acatar todos los aspectos del apartado de servicios de apoyo en el Reglamento para el otorgamiento de beneficios.
▪ Promover acciones de articulación Inter instituciones del sector, para brindar mejores oportunidades a las personas o grupos organizados beneficiarios.
▪ Presentar informes trimestrales, semestrales y anuales para documentar el avance de los procesos de servicios de apoyo y/o de los procesos que se encuentren abiertos en el momento.
▪ Atender y resolver consultas que le presentan sus superiores, personal de FIDEIMAS y público en general, relacionadas con las actividades de su puesto y el quehacer del Fideicomiso.
▪ Ejecutar otras tareas propias del cargo que desempeña acorde a la normativa técnica y legal vigente y a la solicitud de la jefatura directa.
▪ Aplicar la Ficha de Información Social (FIS) a través de una entrevista con la posible persona beneficiaria del programas FIDEIMAS para poder registrar a las personas en el sistema.

3. Condiciones organizaciones y ambientales

3.1 Supervisión recibida

Trabaja con cierta independencia, siguiendo métodos y procedimientos establecidos en manuales, circulares y en la legislación vigente aplicable a su área de actividad, así como los principios básicos de la profesión que ostenta.

En asuntos fuera de rutina, recibe asistencia funcional de su jefatura inmediata, la cual sería la Gerencia General del Fideicomiso. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia de los métodos empleados, la calidad de los resultados obtenidos, los aportes originales a las actividades asignadas, el grado de cumplimiento de las metas y objetivos y la contribución al trabajo en equipo.

3.2 Supervisión ejercida

Este puesto no tiene personal a cargo.

3.3 Responsabilidad por funciones

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002		Código del Documento:
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 28

La naturaleza del trabajo exige a la persona que ocupe este cargo, la aplicación de los principios y técnicas de Administración de Negocios o carreras a fines para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas, propias del área de su competencia. Es necesario la actualización permanente de las teorías y prácticas de su profesión. Asimismo, asume responsabilidad administrativa, civil, social y penal, según sea el caso, cuando incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público, de conformidad con el marco jurídico vigente.

Asume responsabilidad por el manejo confidencial de la información que conoce, especialmente las situaciones particulares de las personas usuarias, procedimientos en proceso, razón por la cual debe mantener discreción con respecto a dicha información.

3.4 Responsabilidad por relaciones de trabajo

La actividad origina relaciones constantes con jefaturas, personal colaborador del Fideicomiso, personas funcionarias de instituciones públicas, empresas privadas y público en general, todas las cuales deben ser atendidas con confidencialidad, tacto y afabilidad.

3.5 Responsabilidad por equipo y materiales

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al Fideicomiso. Es responsable por el adecuado empleo y mantenimiento del equipo y los materiales que se le han asignado para el cumplimiento de sus actividades.

3.6 Condiciones de trabajo

La persona que ocupe el puesto labora en condiciones normales de una Oficina. Le puede corresponder visitar otras instituciones públicas y empresas privadas o incluso realizar giras a diferentes lugares del país. Las actividades deben ser realizadas en horario diurno (de lunes a viernes de 7:15pm a 4:00pm), sin embargo, por la índole de su gestión puede corresponderle atender reuniones o actividades fuera de su jornada ordinaria, cuando las necesidades institucionales así lo ameriten.

Debido al avance tecnológico, el trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo cual expone a la radiación constante de monitores, ruido de impresoras y mantener una posición muy sedentaria, provocando cansancio y afectando la salud física de los ocupantes de los puestos en este nivel.

Está expuesto a tensiones y niveles de estrés que pueden provocar enfermedades e incapacidades, debido a la necesidad de cumplir con las exigencias cambiantes de los usuarios y el vencimiento de plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones.

3.7 Consecuencia del error

Los errores cometidos pueden provocar pérdidas económicas, materiales, humanas, o daños y atrasos en la planeación y el control de las actividades desempeñadas, por consiguiente, repercutir negativamente en nivel de servicio, la toma de decisiones y el desenvolvimiento organizacional de la dependencia donde labora, creando una mala imagen para la institución.

La revelación de información confidencial puede causar perjuicios a la organización y hasta daños morales a terceras personas. Los errores podrían generar responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su cargo, por lo cual las actividades deben desarrollarse con sumo cuidado y precisión.

4. Requisitos académico y de experiencia

Requisitos de admisibilidad	Requisitos deseables
-----------------------------	----------------------

		MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002		Código del Documento:	
Aprobado por:		Acuerdo firme		Fecha aprobación:	Página 29
Grado académico	Bachillerato en Administración de Empresas, Planificación Económica y Social y Trabajo Social o carrera afín	N/A			
Experiencia laboral	2 años de experiencia en puestos similares, donde haya gestionado temas de desarrollo de capacitaciones, asistencias técnicas, y otros temas de acompañamiento a personas o grupos organizados beneficiarios.	N/A			
Otros	Incorporación al Colegio Profesional Respectivo Licencia de conducir (B1)				

5. Conocimientos técnicos		
	Conocimientos indispensables	Conocimientos deseables
Nivel de inglés	N/A	Nivel intermedio
Sistemas	N/A	N/A
Office	• Word (nivel intermedio) • PowerPoint (nivel intermedio) • Excel (nivel intermedio- tablas dinámicas) • Project (nivel intermedio) • Outlook • Teams	N/A
Otros conocimientos técnicos	• Conocimiento de Ley General de Contratación Pública	N/A

6. Competencias asociadas al puesto	
Competencia	Definición
Comunicación asertiva	Habilidad para expresar conceptos e ideas por diferentes medios a individuos o grupos, de forma lógica y sencilla en el momento correcto y acorde con la audiencia. Así como para escuchar activamente a otros.
Iniciativa	Es la predisposición para resolver problemas, emprender acciones, crear oportunidades, proponer nuevas formas de hacer las cosas, alcanzar objetivos y mejorar resultados, sin un requerimiento externo que lo impulse.
Orientación a Resultados	Es la tendencia al logro consistente de resultados mediante el establecimiento de objetivos desafiantes por encima de los estándares, coordinando los esfuerzos de su equipo, estableciendo prioridades, dando apoyo, tomando decisiones efectivas e impulsando la mejora continua para mantener altos niveles de rendimiento.

		MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002		Código del Documento:	
Aprobado por:		Acuerdo firme		Fecha aprobación:	Página 30
Pensamiento analítico		Es la capacidad de comprender situaciones y resolver problemas a partir de organizar y/o unir sistemáticamente sus partes para realizar comparaciones entre diferentes elementos, descubrir conexiones entre situaciones que no están obviamente vinculadas e identificar relaciones causa- efecto, con la finalidad de determinar puntos clave de las situaciones complejas y/o de entender y generar conclusiones objetivas del todo.			
Trabajo en Equipo		Capacidad de trabajar y hacer que los demás trabajen, colaborando unos con otros, mediante el desarrollo y mantenimiento de relaciones productivas y respetuosas, anteponiendo los intereses del equipo a los personales y cumpliendo con las responsabilidades asignadas para alcanzar un objetivo común.			

06. PERSONA GESTORA DE COMERCIALIZACIÓN

1. Información general	
Nombre del cargo	Persona Gestora de Comercialización
Ubicación	Unidad Ejecutora del Fideicomiso
Naturaleza del trabajo	Ejecución de labores que implican el ejercicio de la profesión de Administración de Empresas con Énfasis en Mercadeo, Comunicación o Publicidad para brindar asistencia a las personas funcionarias de mayor nivel, en actividades tales como: promover espacios digitales y físicos de comercialización en beneficio de la población objetivo del Fideicomiso y gestionar la plataforma de comercio electrónico.

2. Principales actividades del cargo
▪ Gestionar la presencia del Fideicomiso en medio digitales a través de diferentes herramientas tecnológicas y aumento de participación en redes sociales. ▪ Administrar y dar soporte para el uso de la plataforma de comercio electrónico con el fin de asegurar el uso adecuado de la misma. ▪ Desarrollar y administrar el calendario de publicaciones de las diferentes campañas para las múltiples redes sociales, página Web y directorio del Fideicomiso. ▪ Coordinar con la persona periodista asignada por el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) el contenido que será publicado en las diferentes plataformas digitales; esto por medio de correo electrónico con el fin de obtener la aprobación respectiva del IMAS. ▪ Gestionar la comunicación con las personas usuarias de las redes a través de actividades dinámicas e interactivas y desarrollo de conversaciones en dichos medios con el objetivo de promover el compromiso de las personas seguidoras y aumentar la cantidad de las mismas. ▪ Atender cualquier incidente que se dé en los medios digitales con el objetivo de evitar o minimizar el riesgo de marca. ▪ Establecer métricas (KPIs) sobre las acciones a implementar y presentarlas la Gerencia de la Unidad Ejecutora para su respectiva aprobación con el objetivo de dar seguimiento y evaluar de forma periódica los resultados de las redes sociales. ▪ Preparar informes (trimestrales, semestrales y anuales) sobre los resultados obtenidos de las iniciativas y proyectos desarrollados para dar visibilidad a la Gerencia. ▪ Elaborar encuestas de opinión/satisfacción sobre los eventos realizados para la identificación de oportunidades de mejora y desarrollo de planes de acción.

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002	Código del Documento:	
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 31

- Construir instrumentos de trabajo para el desarrollo de las tareas asignadas con el fin de lograr recopilar la información necesaria.
- Realizar y coordinar procesos de selección, evaluación y calificación de personas participantes en los medios digitales y presenciales, a través de datos de personas beneficiarias de FIDEIMAS y otras instituciones aliadas al programa, para contar con bases de datos de personas elegibles para las diferentes actividades de promoción del Fideicomiso.
- Acompañar a las personas beneficiarias en los diferentes medios de promoción para facilitar el uso de estos.
- Atender y resolver consultas que le presentan sus superiores, personal de FIDEIMAS y público en general, relacionadas con las actividades de su puesto y el quehacer del Fideicomiso.
- Ejecutar otras tareas propias del cargo que desempeña acorde a la normativa técnica y legal vigente y a la solicitud de la jefatura directa.

3. Condiciones organizaciones y ambientales

3.1 Supervisión recibida

Trabaja con cierta independencia, siguiendo métodos y procedimientos establecidos en manuales, circulares y en la legislación vigente aplicable a su área de actividad, así como los principios básicos de la profesión que ostenta.

En asuntos fuera de rutina, recibe asistencia funcional de su jefatura inmediata, la cual sería la Gerencia General del Fideicomiso. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia de los métodos empleados, la calidad de los resultados obtenidos, los aportes originales a las actividades asignadas, el grado de cumplimiento de las metas y objetivos y la contribución al trabajo en equipo.

3.2 Supervisión ejercida

Este puesto no tiene personal a cargo.

3.3 Responsabilidad por funciones

La naturaleza del trabajo exige a la persona que ocupe este cargo, la aplicación de los principios y técnicas de Administración de Negocios o carreras afines, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas, propias del área de su competencia. Es necesario la actualización permanente de las teorías y prácticas de su profesión. Asimismo, asume responsabilidad administrativa, civil, social y penal, según sea el caso, cuando incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público, de conformidad con el marco jurídico vigente.

Asume responsabilidad por el manejo confidencial de la información que conoce, especialmente las situaciones particulares de las personas usuarias, procedimientos en proceso, razón por la cual debe mantener discreción con respecto a dicha información.

3.4 Responsabilidad por relaciones de trabajo

La actividad origina relaciones constantes con jefaturas, personal colaborador del Fideicomiso, personas funcionarias de instituciones públicas, empresas privadas y público en general (por ejemplo, el Instituto Nacional de Aprendizaje, entidades bancarias y el Instituto Mixto de Ayuda Social), todas las cuales deben ser atendidas con confidencialidad, tacto y afabilidad.

3.5 Responsabilidad por equipo y materiales

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al Fideicomiso. Es responsable por el adecuado empleo y mantenimiento del equipo y los materiales que se le han asignado para el cumplimiento de sus actividades.

3.6 Condiciones de trabajo

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002	Código del Documento:	
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 32

La persona que ocupe el puesto labora en condiciones normales de una Oficina. Le puede corresponder visitar otras instituciones públicas y empresas privadas o incluso realizar giras a diferentes lugares del país. Las actividades deben ser realizadas en horario diurno (de lunes a viernes de 7:15pm a 4:00pm), sin embargo, por la índole de su gestión puede corresponderle atender reuniones o actividades fuera de su jornada ordinaria, cuando las necesidades institucionales así lo ameriten.

Debido al avance tecnológico, el trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo cual expone a la radiación constante de monitores, ruido de impresoras y mantener una posición muy sedentaria, provocando cansancio y afectando la salud física de los ocupantes de los puestos en este nivel.

Está expuesto a tensiones y niveles de estrés que pueden provocar enfermedades e incapacidades, debido a la necesidad de cumplir con las exigencias cambiantes de los usuarios y el vencimiento de plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones.

3.7 Consecuencia del error

Los errores cometidos pueden provocar pérdidas económicas, materiales, humanas, o daños y atrasos en la planeación y el control de las actividades desempeñadas, por consiguiente, repercutir negativamente en nivel de servicio, la toma de decisiones y el desenvolvimiento organizacional de la dependencia donde labora, creando una mala imagen para la institución.

La revelación de información confidencial puede causar perjuicios a la organización y hasta daños morales a terceras personas. Los errores podrían generar responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su cargo, por lo cual las actividades deben desarrollarse con sumo cuidado y precisión.

4. Requisitos académico y de experiencia

Requisitos de admisibilidad		Requisitos deseables
Grado académico	Bachillerato en Administración de Empresas con énfasis en Mercadeo Comunicación, Publicidad o carrera afín	N/A
Experiencia laboral	2 años de experiencia comprobada y manejo de medios digitales	N/A
Otros	Incorporación al Colegio Profesional Respectivo Licencia de conducir (B1)	

5. Conocimientos técnicos

Conocimientos indispensables		Conocimientos deseables
Nivel de inglés	Nivel intermedio	Nivel avanzado
Sistemas	N/A	N/A
Office	- Word (nivel intermedio) - PowerPoint (nivel intermedio) - Excel (nivel intermedio) - Project (nivel intermedio) - Outlook - Teams	N/A

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002	Código del Documento:	
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 33

Otros conocimientos técnicos	• Conocimiento intermedio de <i>Adobe Photoshop</i>, <i>Adobe Ilustrador</i> u otro similar • Herramientas para métricas de redes sociales (por ejemplo: <i>Google Analytics</i>, <i>Facebook Business</i>, <i>TrendsMaps</i>, entre otros) • Herramientas para programar el posteo de publicaciones (por ejemplo: <i>Hootsuite</i>, <i>Buffer</i>, etc.) • Herramientas para gestionar promociones en redes (por ejemplo: <i>Easypromos</i>, <i>AppSorteos</i>, etc.) • Conocimiento en diseño gráfico • Excelente ortografía y habilidades de redacción	N/A
-------------------------------------	--	-----

6. Competencias asociadas al puesto	
Competencia	Definición
Comunicación asertiva	Habilidad para expresar conceptos e ideas por diferentes medios a individuos o grupos, de forma lógica y sencilla en el momento correcto y acorde con la audiencia. Así como para escuchar activamente a otros.
Creatividad e Innovación	Habilidad para generar e implementar nuevas ideas, métodos o soluciones a problemas que incrementen la productividad y mejoren el desempeño del negocio o de las personas.
Iniciativa	Es la predisposición para resolver problemas, emprender acciones, crear oportunidades, proponer nuevas formas de hacer las cosas, alcanzar objetivos y mejorar resultados, sin un requerimiento externo que lo impulse.
Orientación a Resultados	Es la tendencia al logro consistente de resultados mediante el establecimiento de objetivos desafiantes por encima de los estándares, coordinando los esfuerzos de su equipo, estableciendo prioridades, dando apoyo, tomando decisiones efectivas e impulsando la mejora continua para mantener altos niveles de rendimiento.
Pensamiento analítico	Es la capacidad de comprender situaciones y resolver problemas a partir de organizar y/o unir sistemáticamente sus partes para realizar comparaciones entre diferentes elementos, descubrir conexiones entre situaciones que no están obviamente vinculadas e identificar relaciones causa- efecto, con la finalidad de determinar puntos clave de las situaciones complejas y/o de entender y generar conclusiones objetivas del todo.
Trabajo en Equipo	Capacidad de trabajar y hacer que los demás trabajen, colaborando unos con otros, mediante el desarrollo y mantenimiento de relaciones productivas y respetuosas, anteponiendo los intereses del equipo a los personales y cumpliendo con las responsabilidades asignadas para alcanzar un objetivo común.

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002	Código del Documento:	
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 34

07. PERSONA GESTORA DE SEGUIMIENTO DE CARTERA Y COBRANZA

1. Información general	
Especialidad	Control y Gestión de Cobro
Nombre del cargo	Persona Gestora de seguimiento de cartera y cobranza
Ubicación	Unidad Ejecutora del Fideicomiso
Naturaleza del trabajo	Ejecución de labores que implican el ejercicio de la profesión de Administración de Empresas para asistir a las personas funcionarias de mayor nivel, en actividades de seguimiento de la cartera de crédito-garantías y gestión de cobro de las personas o grupos organizados beneficiarios de los servicios de FIDEIMAS.
2. Principales actividades del cargo	
Realizar apoyo en la gestión de cobro y seguimiento mensual de las operaciones de crédito en mora en coordinación con los fideicomisarios a través de llamadas telefónicas a la persona deudora, visitas coordinadas con la persona promotora de FIDEIMAS de la zona, entre otros a fin de mediar entre la persona beneficiaria y el Fideicomisario con el objetivo de propiciar compromisos de pago entre las partes.	
Efectuar seguimiento mensual de los vencimientos de las garantías emitidas bajando un informe del sistema de información de FIDEIMAS y evaluando las garantías con más de 3 meses de vencimiento para tener respaldo en caso de que lleguen ejecuciones y para poder proceder con el pago de las mismas.	
Analizar los documentos de soporte de cartera y realizar el registro en el sistema informático respectivo ingresando la información en Excel y en el sistema de información de FIDEIMAS con el fin de monitorear la cartera del Fideicomiso.	
Atender el procedimiento de emisión de garantías y solicitar ante el Fiduciario la emisión de la garantía que respalda la operación de crédito y darle seguimiento elaborando un oficio y enviándolo al fideicomisario respectivo con el fin de respaldar la operación de crédito por medio de la garantía emitida.	
Registrar en el sistema respectivo la garantía y las condiciones del crédito para que FIDEIMAS tenga documentada la información.	
Mantener actualizado los sistemas de información, del seguimiento a las personas o grupos organizados beneficiarios de FIDEIMAS.	
Actualizar el expediente digital de cada persona beneficiaria con los documentos de formalización y garantía.	
Elaborar un listado de deudores en mora, analizando la información de los documentos de soporte de cartera para poder monitorear su comportamiento histórico.	
Coordinar con el personal regional o fideicomisarios acciones tendientes a posibles arreglos de pago.	
Dar seguimiento al cumplimiento de compromisos de pago adquiridos por los deudores realizando llamadas telefónicas al deudor o mensajes para verificar que se cumpliera el compromiso de pago.	
Realizar informes trimestrales, semestrales y anuales de las gestiones desarrolladas en temas de seguimiento de morosidad, acciones preventivas y correctivas, y factores de éxito en la gestión a nivel de las personas o grupos beneficiarios, y a nivel de las funciones asignadas.	
Realizar el mantenimiento del sistema de información del FIDEIMAS con datos actualizados de compromisos de pago.	

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002		Código del Documento:	
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 35	

▪ Apoyar a la persona oficial de fideicomiso con el reemplazo de garantía en caso de que el Fideicomisario las pierda o correcciones en las mismas en caso de que el Fiduciario envíe con algún error o la Unidad Ejecutora envíe la información erróneamente.
▪ Promover, acompañar a la persona oficial de fideicomiso la formalización de ampliaciones de plazos según solicitud de Fideicomisario y aprobación de la Unidad Ejecutora, a través de oficios donde se incluya la resolución hecha por el Fideicomiso, el comprobante de formalización del Fideicomisario y la solicitud de la Unidad Ejecutora, para llegar a un arreglo de pago que reduzca la cuota a pagar por parte de la persona beneficiaria.
▪ Generar un reporte mensual donde se revisan las Resoluciones de garantía emitidas y aún no se han formalizado, para solicitar al fideicomisarios los documentos de formalización.
▪ Gestionar la central de <i>Whatsapp</i> de servicio al cliente de FIDEIMAS para brindar soporte e información al público en general.
▪ Atender y resolver consultas que le presentan sus superiores, personal de FIDEIMAS y público en general, relacionadas con las actividades de su puesto y el quehacer del Fideicomiso.
▪ Ejecutar otras tareas propias del cargo que desempeña acorde a la normativa técnica y legal vigente y a la solicitud de la jefatura directa.
▪ Aplicar la Ficha de Información Social (FIS) a través de una entrevista con la posible persona beneficiaria del programas FIDEIMAS para poder registrar a las personas en el sistema.

3. Condiciones organizaciones y ambientales

3.1 Supervisión recibida

La persona en el puesto trabaja siguiendo lo dispuesto en la normativa, procedimientos, protocolos, leyes, reglamentos, circulares y otras disposiciones aplicables a su área de actividad, así como las indicaciones que le suministran su jefatura directa, la cual sería la Gerencia General del Fideicomiso.

La labor es evaluada por medio de la apreciación del trabajo realizado, el compromiso con este, el análisis de informes que presenta, así como la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios o entrega de los productos que se deriven del desempeño de las labores asignadas.

3.2 Supervisión ejercida

Este puesto no tiene personal a cargo.

3.3 Responsabilidad por funciones

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético. Es responsable porque los servicios y actividades que se le encomiendan se cumplan con esmero, eficiencia y puntualidad y siguiendo las normas de calidad correspondientes.

Asume responsabilidad por el manejo confidencial de la información que conoce, especialmente las situaciones particulares de las personas usuarias o procedimientos en proceso, razón por la cual debe mantener discreción con respecto a dicha información.

Asimismo, asume responsabilidad administrativa, civil, social y penal, según sea el caso, cuando incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público, de conformidad con el marco jurídico vigente.

3.4 Responsabilidad por relaciones de trabajo

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002		Código del Documento:	
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 36	

La actividad origina relaciones constantes con su jefatura, personal colaborador del Fideicomiso, personas funcionarias de instituciones públicas, empresas privadas y público en general (por ejemplo: Fideicomisarios y el Instituto Mixto de Ayuda Social), todas las cuales deben ser atendidas con confidencialidad, tacto y afabilidad.

3.5 Responsabilidad por equipo y materiales

Es responsable por el adecuado empleo del equipo y los materiales asignados para el cumplimiento de las actividades, tales como computadoras y materiales de oficina.

3.6 Condiciones de trabajo

La persona que ocupe el puesto labora en condiciones normales de una Oficina. Le puede corresponder visitar otras instituciones públicas y empresas privadas o incluso realizar giras a diferentes lugares del país. Las actividades deben ser realizadas en horario diurno (de lunes a viernes de 7:15pm a 4:00pm), sin embargo, por la índole de su gestión puede corresponderle atender reuniones o actividades fuera de su jornada ordinaria, cuando las necesidades institucionales así lo ameriten.

Las labores desempeñadas implican algún nivel de presión debido a la necesidad de cumplir con las exigencias cambiantes de las personas usuarias y el vencimiento de plazos establecidos para cumplir con sus obligaciones, lo cual podría provocar enfermedades por estrés.

3.7 Consecuencia del error

Los errores cometidos pueden provocar pérdidas económicas y materiales, daños o atrasos en el desarrollo de las actividades desempeñadas e inducir a la inadecuada toma de decisiones, creando una imagen negativa de la Institución, por lo que las actividades deben ser realizadas con cuidado y precisión.

No obstante, la mayoría de los errores pueden ser detectados en fases posteriores de revisión de las labores que desempeña.

4. Requisitos académico y de experiencia

Requisitos de admisibilidad		Requisitos deseables
Grado académico	Técnico Medio en Educación Diversificada (TMED) en Contabilidad	N/A
Experiencia laboral	2 años de experiencia en labores relacionadas al puesto	N/A
Otros	Licencia de conducir (B1)	

5. Conocimientos técnicos

Conocimientos indispensables		Conocimientos deseables
Nivel de inglés	N/A	Nivel intermedio
Sistemas	N/A	N/A

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002	Código del Documento:	
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 37

Office	• Word (nivel intermedio) • PowerPoint (nivel intermedio) • Excel (nivel intermedio- tablas dinámicas) • Project (nivel intermedio) • Outlook • Teams	N/A
Otros conocimientos técnicos	• Conocimiento en los rangos de morosidad establecidos por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) • Conocimiento básico en contabilidad	N/A

6. Competencias asociadas al puesto	
Competencia	Definición
Comunicación asertiva	Habilidad para expresar conceptos e ideas por diferentes medios a individuos o grupos, de forma lógica y sencilla en el momento correcto y acorde con la audiencia. Así como para escuchar activamente a otros.
Iniciativa	Es la predisposición para resolver problemas, emprender acciones, crear oportunidades, proponer nuevas formas de hacer las cosas, alcanzar objetivos y mejorar resultados, sin un requerimiento externo que lo impulse.
Orientación al cliente	Es la disposición para enfocar los esfuerzos y acciones de trabajo hacia los clientes internos y/o externos, basándose en el conocimiento de sus necesidades y expectativas, así como en el desarrollo y mantenimiento de relaciones productivas con éstos, con objeto de dar solución a sus problemas, entregar productos y servicios que satisfagan de manera efectiva sus necesidades y lograr su lealtad.
Orientación a Resultados	Es la tendencia al logro consistente de resultados mediante el establecimiento de objetivos desafiantes por encima de los estándares, coordinando los esfuerzos de su equipo, estableciendo prioridades, dando apoyo, tomando decisiones efectivas e impulsando la mejora continua para mantener altos niveles de rendimiento.
Pensamiento analítico	Es la capacidad de comprender situaciones y resolver problemas a partir de organizar y/o unir sistemáticamente sus partes para realizar comparaciones entre diferentes elementos, descubrir conexiones entre situaciones que no están obviamente vinculadas e identificar relaciones causa- efecto, con la finalidad de determinar puntos clave de las situaciones complejas y/o de entender y generar conclusiones objetivas del todo.
Trabajo en Equipo	Capacidad de trabajar y hacer que los demás trabajen, colaborando unos con otros, mediante el desarrollo y mantenimiento de relaciones productivas y respetuosas, anteponiendo los intereses del equipo a los personales y cumpliendo con las responsabilidades asignadas para alcanzar un objetivo común.

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002	Código del Documento:	
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 38

08. PERSONA ENCUESTADORA Y DIGITADORA

1. Información general	
Especialidad	Recolección de datos
Nombre del cargo	Persona Encuestadora y Digitadora
Ubicación	Unidad Ejecutora del Fideicomiso
Naturaleza del trabajo	Ejecución de labores que implican experiencia para la realización de labores de mayor cuidado y trascendencia en la administración de documentos específicamente para gestionar las Fichas de la Información Social (FIS)

2. Principales actividades del cargo	
▪ Verificar que las posibles personas beneficiarias se encuentren dentro del sistema del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) debido a que es uno de los requisitos fundamentales para obtención del crédito.	
▪ Aplicar la Ficha de Información Social (FIS) a través de una entrevista con la posible persona beneficiaria del programas FIDEIMAS () para poder registrar a las personas en el sistema.	
▪ Mantener actualizadas las FIS por medio del sistema SIPO para contar con la información más reciente de las personas beneficiarias que ya se encontraban en el sistema.	
▪ Realizar visitas domiciliarias a las personas beneficiarias cuando sea requerido para verificar que la información domiciliar es verídica.	
▪ Realizar el acompañamiento en giras mensuales a atenciones de diferentes áreas regionales para apoyar a sus pares y jefatura en la verificación de que las personas beneficiarias cuenten con ficha o para la respectiva aplicación en caso de que no tengan una.	
▪ Atender y resolver consultas que le presentan sus superiores, personal de FIDEIMAS y público en general, relacionadas con las actividades de su puesto y el quehacer del Fideicomiso.	
▪ Participar en espacios de actualización de parámetros de medición de pobreza y mejoras a los manuales de aplicación de fichas.	
▪ Apoyar en la gestión de garantías a promotores y oficiales de Fideicomiso.	
▪ Ejecutar otras tareas propias del cargo que desempeña acorde a la normativa técnica y legal vigente y a la solicitud de la jefatura directa.	

3. Condiciones organizaciones y ambientales	
3.1 Supervisión recibida	
La persona en el puesto trabaja siguiendo normas establecidas e instrucciones generales en cuanto a métodos y sistemas de trabajo. La labor es supervisada y evaluada por medio de la apreciación de la calidad y puntualidad del trabajo realizado y los resultados obtenidos. En el desempeño del cargo se requiere de iniciativa, por cuanto se deben interpretar instrucciones emanadas de la jefatura directa, que en este caso sería la Gerencia General de la Unidad Ejecutora.	
3.2 Supervisión ejercida	
Este puesto no tiene personal a cargo.	
3.3 Responsabilidad por funciones	

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002		Código del Documento:
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 39

Asume responsabilidad porque los servicios y actividades encomendadas, se cumplan con eficiencia, esmero y puntualidad, así como acorde con los procedimientos establecidos en el protocolo de la actividad que se atiende; ello para no provocar distorsiones o alteraciones en los procesos en que se participa.

Debe mantener discreción por la información confidencial que conoce de la Unidad Ejecutora del Fideicomiso.

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público, por ello asume responsabilidad administrativa, civil, social y penal, según sea el caso, cuando incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público.

3.4 Responsabilidad por relaciones de trabajo

La actividad origina relaciones constantes con su jefatura, personal del Fideicomiso, Unidades de Desarrollo Social de cada área regional del IMAS y público en general, las cuales deben ser atendidas con tacto, discreción y cortesía.

3.5 Responsabilidad por equipo y materiales

Es responsable por el adecuado empleo del equipo y los materiales que se le han asignado para el cumplimiento de sus actividades, tal como equipo computarizado y demás equipo de trabajo.

Asimismo, debe velar por el adecuado mantenimiento y custodia del equipo y reportar cualquier falla o anomalía a la instancia competente para su reparación y mantenimiento oportuno.

3.6 Condiciones de trabajo

Labora en condiciones normales de una oficina. Las actividades deben ser realizadas en horario diurno (de lunes a viernes de 7:15pm a 4:00pm). Le puede corresponder laborar fuera de la jornada ordinaria de trabajo, cuando las condiciones lo exijan, así como trasladarse a distintos lugares fuera de su lugar de trabajo, cuando el trabajo así lo exija. El trabajo demanda realizar esfuerzo mental.

Debido al avance tecnológico, el trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo cual expone a la radiación constante de monitores, también el uso de otros equipos de ofimática; mantiene una posición muy sedentaria, provocando cansancio y afectando la salud física de la persona. Está expuesto a algún nivel de presión debido a la necesidad de cumplir con la agenda de su jefatura, las exigencias cambiantes de las personas usuarias y el vencimiento de plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones, lo cual puede provocar enfermedades por estrés.

3.7 Consecuencia del error

Los errores que eventualmente se cometan pueden causar daños o atrasos en los procesos auxiliares de carácter administrativo en los cuales se brinda colaboración, en detrimento de la ayuda que se facilita afectando la eficiencia de la Unidad Ejecutora, sin embargo, los errores pueden ser advertidos y corregidos en fases posteriores de revisión de las labores que se desempeñan.

4. Requisitos académico y de experiencia

	Requisitos de admisibilidad	Requisitos deseables
Grado académico	Bachillerato en Educación Media o título equivalente capacitación específica acorde con la especialidad del puesto o en su defecto certificación o constancia que demuestre que el candidato posee los conocimientos o el dominio del oficio respectivo	N/A

		MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002		Código del Documento:	
Aprobado por:		Acuerdo firme		Fecha aprobación:	Página 40
Experiencia laboral	1 año de experiencia en las labores relacionadas con el puesto.	N/A			
Otros	Experiencia en mecanografía Licencia de conducir (B1)				

5. Conocimientos técnicos		
	Conocimientos indispensables	Conocimientos deseables
Nivel de inglés	N/A	Nivel intermedio
Sistemas	N/A	N/A
Office	• Word (nivel intermedio) • Excel (básico) • Outlook • Teams	N/A
Otros conocimientos técnicos	▪ N/A	N/A

6. Competencias asociadas al puesto	
Competencia	Definición
Amigabilidad	Establece y mantiene contactos amistosos y relaciones positivas con las personas que le rodean, expresando respeto por la diversidad de puntos de vista y comportamientos.
Comunicación asertiva	Habilidad para expresar conceptos e ideas por diferentes medios a individuos o grupos, de forma lógica y sencilla en el momento correcto y acorde con la audiencia. Así como para escuchar activamente a otros.
Iniciativa	Es la predisposición para resolver problemas, emprender acciones, crear oportunidades, proponer nuevas formas de hacer las cosas, alcanzar objetivos y mejorar resultados, sin un requerimiento externo que lo impulse.
Orientación al cliente	Es la disposición para enfocar los esfuerzos y acciones de trabajo hacia los clientes internos y/o externos, basándose en el conocimiento de sus necesidades y expectativas, así como en el desarrollo y mantenimiento de relaciones productivas con éstos, con objeto de dar solución a sus problemas, entregar productos y servicios que satisfagan de manera efectiva sus necesidades y lograr su lealtad.
Orientación a resultados	Es la tendencia al logro consistente de resultados mediante el establecimiento de objetivos desafiantes por encima de los estándares, coordinando los esfuerzos de su equipo, estableciendo prioridades, dando apoyo, tomando decisiones efectivas e impulsando la mejora continua para mantener altos niveles de rendimiento.
Trabajo en Equipo	Capacidad de trabajar y hacer que los demás trabajen, colaborando unos con otros, mediante el desarrollo y mantenimiento de relaciones productivas y respetuosas, anteponiendo los intereses del equipo a los personales y cumpliendo con las responsabilidades asignadas para alcanzar un objetivo común.

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002	Código del Documento:	
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 41

09. PERSONA SECRETARIA

1. Información general	
Nombre del cargo	Persona Secretaria
Ubicación	Unidad Ejecutora del Fideicomiso
Naturaleza del trabajo	Coordinación y ejecución de labores que implican proporcionar apoyo a todas las personas funcionarias del Fideicomiso para el control y ejecución de los trámites administrativos y relacionales que genera su gestión en la Unidad Ejecutora.
2. Principales actividades del cargo	
▪ Asistir a la Gerencia de la Unidad Ejecutora y demás personal en la redacción de notas de comunicación interna y externa.	
▪ Controlar la correspondencia enviada y recibida de asuntos del Fideicomiso, por los medios establecidos.	
▪ Mantener actualizados y ordenados los archivos digitales y físicos de la documentación del Fideicomiso.	
▪ Asistir a la Gerencia de la Unidad Ejecutora y demás personal, con agendas, trámites internos y externos	
▪ Dar seguimiento a los plazos de presentación de información solicitadas por agentes externos	
▪ Resolver u orientar consultas y suministrar información que le presentan a su jefatura directa, personal del Fideicomiso y público en general, relacionadas con la actividad a su cargo, de forma personal, telefónica o por vías electrónicas.	
▪ Recibir y realizar llamadas del personal del Fideicomiso para apoyar en el contacto de personas beneficiarias.	
▪ Recibir, registrar y distribuir la correspondencia y otras comunicaciones del FIDEIMAS y del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) y otras comunicaciones, recibiendo la documentación de correos de Costa Rica, llevando un registro en un libro específico y controlando que lleguen a las personas destinatarias oportunamente.	
▪ Otorgar citas al personal interesado, coordinando con las personas colaboradoras del Fideicomiso, registrando los datos y redirigiendo a la persona encargada de esa área para lograr que se agende el espacio y sea atendido el requerimiento.	
▪ Comunicar las nuevas directrices, reglamentos, manuales políticos; o actualización de estas a las personas funcionarias para apoyar a la divulgación de estas.	
▪ Trascibir las actas del Comité Director y presentar a la jefatura inmediata.	
▪ Gestionar las actividades del Comité Director con la convocatoria a las sesiones, proveer la documentación y material pertinentes, tomar notas de las discusiones y acuerdos, preparar los resúmenes, actas e informes de éstas, hacer las comunicaciones respectivas, entre otras actividades.	
▪ Brindar el seguimiento de acuerdos del Comité Director y gestionar la comunicación de éstos	
▪ Apoyar con acciones administrativas y logísticas para realización de reuniones de trabajo, eventos y presentaciones de su jefatura inmediata o de la Unidad Ejecutora.	
▪ Atender y resolver consultas que le presentan sus superiores, personal de FIDEIMAS y público en general, relacionadas con las actividades de su puesto y el quehacer del Fideicomiso.	
▪ Ejecutar otras tareas propias del cargo que desempeña acorde a la normativa técnica y legal vigente y a la solicitud de la jefatura directa.	

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002		Código del Documento:	
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 42	

3. Condiciones organizaciones y ambientales

3.1 Supervisión recibida

La persona en el puesto trabaja siguiendo normas establecidas e instrucciones generales en cuanto a métodos y sistemas de trabajo. Su labor es supervisada y evaluada por medio de la apreciación de la oportunidad y la calidad del trabajo realizado, la observación de los métodos empleados y los resultados obtenidos.

Su jefatura directa sería la Gerencia General de la Unidad Ejecutora.

3.2 Supervisión ejercida

Este puesto no tiene personal a cargo.

3.3 Responsabilidad por funciones

Es responsable porque los servicios y actividades que se le encomiendan se cumplan con esmero, eficiencia, puntualidad y del cumplimiento de los procedimientos establecidos en el protocolo de la actividad que atiende, aplicando los conocimientos especializados y experiencia en su campo de trabajo, para resolver diversos asuntos de la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora. Debe mantener discreción por la información confidencial que conoce.

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético, por ello asume responsabilidad administrativa, civil, social y penal, según sea el caso, cuando incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público.

3.4 Responsabilidad por relaciones de trabajo

La actividad origina relaciones constantes con su jefatura, personal del Fideicomiso, entidades bancarias y público en general, las cuales deben ser atendidas con tacto, discreción y cortesía.

3.5 Responsabilidad por equipo y materiales

Es responsable por el adecuado empleo del equipo y los materiales que se le han asignado para el cumplimiento de sus actividades. Asimismo, debe reportar las fallas y anomalías que detecte a las instancias correspondientes.

3.6 Condiciones de trabajo

Labora en condiciones normales de una oficina. Las actividades deben ser realizadas en horario diurno (de lunes a viernes de 7:15pm a 4:00pm). El trabajo demanda realizar esfuerzo mental.

Debido al avance tecnológico, el trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo cual expone a la radiación constante de monitores, también el uso de otros equipos de ofimática; mantiene una posición muy sedentaria, provocando cansancio y afectando la salud física de los ocupantes de los puestos ubicados en esta clase.

Está expuesto a algún nivel de presión debido a la necesidad de cumplir con la agenda de su jefatura, las exigencias cambiantes de las personas usuarias y el vencimiento de plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones, lo cual puede provocar enfermedades por estrés.

3.7 Consecuencia del error

Los errores podrían generar responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su jefatura, por lo cual las actividades deben desarrollarse con sumo cuidado y precisión. No obstante, la mayoría de los errores podrían ser detectados en fases posteriores de revisión de las labores que desempeña.

4. Requisitos académico y de experiencia

Requisitos de admisibilidad	Requisitos deseables
-----------------------------	----------------------

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002	Código del Documento:	
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 43

Grado académico	Técnico Medio en Educación Diversificada (TMED) en secretariado o carrera afín.	N/A
Experiencia laboral	3 años de experiencia en las labores relacionadas con el puesto.	N/A
Otros	N/A	N/A

5. Conocimientos técnicos		
	Conocimientos indispensables	Conocimientos deseables
Nivel de inglés	N/A	Nivel intermedio
Sistemas	N/A	N/A
Office	• Word (nivel intermedio) • PowerPoint (nivel intermedio) • Excel (básico) • Outlook • Teams	N/A
Otros conocimientos técnicos	• N/A	N/A

6. Competencias asociadas al puesto	
Competencia	Definición
Amigabilidad	Establece y mantiene contactos amistosos y relaciones positivas con las personas que le rodean, expresando respeto por la diversidad de puntos de vista y comportamientos.
Comunicación asertiva	Habilidad para expresar conceptos e ideas por diferentes medios a individuos o grupos, de forma lógica y sencilla en el momento correcto y acorde con la audiencia. Así como para escuchar activamente a otros.
Iniciativa	Es la predisposición para resolver problemas, emprender acciones, crear oportunidades, proponer nuevas formas de hacer las cosas, alcanzar objetivos y mejorar resultados, sin un requerimiento externo que lo impulse.
Orientación al cliente	Es la disposición para enfocar los esfuerzos y acciones de trabajo hacia los clientes internos y/o externos, basándose en el conocimiento de sus necesidades y expectativas, así como en el desarrollo y mantenimiento de relaciones productivas con éstos, con objeto de dar solución a sus problemas, entregar productos y servicios que satisfagan de manera efectiva sus necesidades y lograr su lealtad.
Orientación a resultados	Es la tendencia al logro consistente de resultados mediante el establecimiento de objetivos desafiantes por encima de los estándares, coordinando los esfuerzos de su equipo, estableciendo prioridades, dando apoyo, tomando decisiones efectivas e impulsando la mejora continua para mantener altos niveles de rendimiento.

		MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002		Código del Documento:	
Aprobado por:		Acuerdo firme		Fecha aprobación:	Página 44
Trabajo en Equipo		Capacidad de trabajar y hacer que los demás trabajen, colaborando unos con otros, mediante el desarrollo y mantenimiento de relaciones productivas y respetuosas, anteponiendo los intereses del equipo a los personales y cumpliendo con las responsabilidades asignadas para alcanzar un objetivo común.			

10. PERSONA ASISTENTE LABORES OPERATIVAS PROGRAMAS SUSTANTIVOS

1. Información general	
Nombre del cargo	Persona ASISTENTE LABORES OPERATIVAS PROGRAMAS SUSTANTIVOS
Ubicación	Unidad Ejecutora del Fideicomiso
Naturaleza del trabajo	Coordinación y ejecución de labores operativas que implican proporcionar apoyo a los procesos sustantivos en la prestación de los beneficios a la población objetivo.
2. Principales actividades del cargo	
- Asistir a la Gerencia de la Unidad Ejecutora y demás personal en el trámite operativo en la prestación de los beneficios a la población objetivo. - Apoyar en la digitalización de información y actualizaciones en base de datos en los sistemas de FIDEIMAS - Apoyar en consultar información en plataformas permitidas para documentar proceso de subrogación - Apoyar en la confección y actualización de expedientes de personas con créditos subrogados. - Realizar gestiones administrativas de localización y seguimiento de las personas con arreglos de pago por casos subrogados - Apoyar en la recopilación y archivo de documentos requeridos para el proceso de subrogación (comprobantes de pago, documentos de subrogación, estudios socioeconómicos, seguimientos, etc.). - Apoyar en la gestión de arreglos de pago, incluyendo la revisión de documentación y seguimiento de compromisos. - Apoyo operativo en el seguimiento de los casos con declaratoria de incobrabilidad, atendiendo compromiso del seguimiento por 4 años - Apoyo operativo en el seguimiento de los casos en cobro judicial. - Apoyar en la atención de consultas relacionadas con el proceso de subrogación. - Otras tareas que le asignen la jefatura inmediata ▪ Aplicar la Ficha de Información Social (FIS) a través de una entrevista con la posible persona beneficiaria del programa FIDEIMAS para poder registrar a las personas en el sistema.	
3. Condiciones organizaciones y ambientales	
3.1 Supervisión recibida	

	MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002		Código del Documento:	
Aprobado por:	Acuerdo firme	Fecha aprobación:	Página 45	

La persona en el puesto trabaja siguiendo normas establecidas e instrucciones generales en cuanto a métodos y sistemas de trabajo. Su labor es supervisada y evaluada por medio de la apreciación de la oportunidad y la calidad del trabajo realizado, la observación de los métodos empleados y los resultados obtenidos.

Su jefatura directa sería la Gerencia General de la Unidad Ejecutora.

3.2 Supervisión ejercida

Este puesto no tiene personal a cargo.

3.3 Responsabilidad por funciones

Es responsable de que los servicios y actividades que se le encomiendan se cumplan con esmero, eficiencia, puntualidad y del cumplimiento de los procedimientos establecidos en el protocolo de la actividad que atiende, aplicando los conocimientos especializados y experiencia en su campo de trabajo, para resolver diversos asuntos de la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora. Debe mantener discreción por la información confidencial que conoce.

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético, por ello asume responsabilidad administrativa, civil, social y penal, según sea el caso, cuando incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público.

3.4 Responsabilidad por relaciones de trabajo

La actividad origina relaciones constantes con su jefatura, personal del Fideicomiso, entidades bancarias y público en general, las cuales deben ser atendidas con tacto, discreción y cortesía.

3.5 Responsabilidad por equipo y materiales

Es responsable por el adecuado empleo del equipo y los materiales que se le han asignado para el cumplimiento de sus actividades. Asimismo, debe reportar las fallas y anomalías que detecte a las instancias correspondientes.

3.6 Condiciones de trabajo

Labora en condiciones normales de una oficina. Las actividades deben ser realizadas en horario diurno (de lunes a viernes de 7:15pm a 4:00pm). El trabajo demanda realizar esfuerzo mental.

Debido al avance tecnológico, el trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo cual expone a la radiación constante de monitores, también el uso de otros equipos de ofimática; mantiene una posición muy sedentaria, provocando cansancio y afectando la salud física de los ocupantes de los puestos ubicados en esta clase.

Está expuesto a algún nivel de presión debido a la necesidad de cumplir con la agenda de su jefatura, las exigencias cambiantes de las personas usuarias y el vencimiento de plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones, lo cual puede provocar enfermedades por estrés.

3.7 Consecuencia del error

Los errores podrían generar responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su jefatura, por lo cual las actividades deben desarrollarse con sumo cuidado y precisión. No obstante, la mayoría de los errores podrían ser detectados en fases posteriores de revisión de las labores que desempeña.

4. Requisitos académico y de experiencia

Requisitos de admisibilidad		Requisitos deseables
Grado académico	Técnico de Educación Superior (TEdS), Contabilidad - Administración o carrera afín	N/A

		MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002		Código del Documento:	
Aprobado por:		Acuerdo firme		Fecha aprobación:	Página 46
Experiencia laboral	3 años de experiencia en las labores relacionadas con el puesto.		N/A		
Otros	N/A		N/A		

5. Conocimientos técnicos		
	Conocimientos indispensables	Conocimientos deseables
Nivel de inglés	N/A	Nivel intermedio
Sistemas	N/A	N/A
Office	• Word (nivel intermedio) • PowerPoint (nivel intermedio) • Excel (básico) • Outlook • Teams	N/A
Otros conocimientos técnicos	• N/A	N/A

6. Competencias asociadas al puesto	
Competencia	Definición
Amigabilidad	Establece y mantiene contactos amistosos y relaciones positivas con las personas que le rodean, expresando respeto por la diversidad de puntos de vista y comportamientos.
Comunicación asertiva	Habilidad para expresar conceptos e ideas por diferentes medios a individuos o grupos, de forma lógica y sencilla en el momento correcto y acorde con la audiencia. Así como para escuchar activamente a otros.
Iniciativa	Es la predisposición para resolver problemas, emprender acciones, crear oportunidades, proponer nuevas formas de hacer las cosas, alcanzar objetivos y mejorar resultados, sin un requerimiento externo que lo impulse.
Orientación al cliente	Es la disposición para enfocar los esfuerzos y acciones de trabajo hacia los clientes internos y/o externos, basándose en el conocimiento de sus necesidades y expectativas, así como en el desarrollo y mantenimiento de relaciones productivas con éstos, con objeto de dar solución a sus problemas, entregar productos y servicios que satisfagan de manera efectiva sus necesidades y lograr su lealtad.
Orientación a resultados	Es la tendencia al logro consistente de resultados mediante el establecimiento de objetivos desafiantes por encima de los estándares, coordinando los esfuerzos de su equipo, estableciendo prioridades, dando apoyo, tomando decisiones efectivas e impulsando la mejora continua para mantener altos niveles de rendimiento.

		MANUAL DE CARGOS FIDEICOMISO BCR-IMAS BANACIO/73-2002		Código del Documento:	
Aprobado por:		Acuerdo firme		Fecha aprobación:	Página 47
Trabajo en Equipo		Capacidad de trabajar y hacer que los demás trabajen, colaborando unos con otros, mediante el desarrollo y mantenimiento de relaciones productivas y respetuosas, anteponiendo los intereses del equipo a los personales y cumpliendo con las responsabilidades asignadas para alcanzar un objetivo común.			

VIII. HISTORIAL

Fecha	Control de cambios	Responsable de elaboración	Aprobador(a)
09.12.2020	Creación	KPMG	Gerencia General
13.06.2025	Actualización	FIDEICOMISO	Comité Director
27.08.2025	Actualización	FIDEICOMISO	Comité Director
29.10.2025	Actualización	FIDEICOMISO	Comité Director