MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Gestión Cobratoria	**Área**	Área Cobro Administrativo
Código del Cargo:	12	**Código del Puesto:**	1009
Categoría	1009.07	**Nombre del Puesto:**	Oficial de Servicios y Operaciones Bancarias 1
Nombre del Cargo:	Oficial de Cobro Administrativo	**Reporta a:**	Jefe de Área Cobro Administrativo
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores operativas relacionadas con las actividades de soporte a la gestión de cobro de operaciones crediticias de índole administrativo para la cartera asignada al Área. Asimismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y brindar apoyo en lo que solicite, en concordancia con la normativa y valores institucionales.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
	Funciones generales las cuales se deben cumplir en todos los roles		1.Atender a los clientes internos y/o externos por la vía que corresponda con las dudas o inquietudes que se les presente con el servicio con la finalidad de orientarles respecto a la solución de cada caso particular y se atiendan de manera oportuna.
			2.Registrar y clasificar de forma física y digital la documentación de las actividades asignadas.
			3.Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			4.Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			5.Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			6.Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.
	Rol Gestor Back Office		7. Generar y actualizar cada una de las bases de datos correspondiente a los nuevos ingresos en mora según los plazos definidos, así como actualizar las cargas fijas, base acumulada, campañas especiales, archivos de saldos menores y otras campañas de cobro según corresponda.
			8. Generar las estadísticas en los tiempos establecidos correspondientes a las bases de datos asignadas al Área Cobro Administrativo con el objetivo de generar información para la toma de decisiones oportuna.
			9. Generar y respaldar las gestiones remitidas por las empresas externas contratadas para realizar la gestión de cobro y las gestiones automatizadas (IVR, SMS y correos), de acuerdo con los plazos definidos.
			10. Generar los archivos para revisión de operaciones de Visa para pases a línea 047, productividad, vueltas a la cartera y de efectividad, motivo de atraso, inclusión y exclusión de cuotas y cualquier otro que sea solicitado por la jefatura o requeridos para otras dependencias.
			11. Elaborar y revisar los reportes que sean requeridos por la jefatura o para insumos de control de cumplimiento de Contratos.
			12. Verificar por medio de una muestra en forma aleatoria la escucha de llamadas solicitadas con el fin de corroborar si la grabación coincide con lo que reportado, esto en concordancia con el procedimiento del Área dirigido al control y verificación de los servicios tercerizados que fiscaliza esta dependencia.
			13. Verificar el cumplimiento según las fechas y formato establecidos en el Contrato los reportes remitidos por las Empresas Externas al Banco contratadas para la gestión de cobro.
			14. Respaldar los datos de los archivos generados con el objetivo de que se cuente con información disponible y vigente.
	Rol Gestor de Cobro Telefónico		15. Ejecutar labores de compulsa telefónica, tanto en llamadas entrantes como salientes (gestión de cobro de operaciones en mora) para las operaciones asignadas al Área Cobro Administrativo, aplicar control de calidad en las gestiones realizadas y cumplir con los diferentes scripts de gestión telefónica vigentes.
			16. Confeccionar la documentación necesaria, anotar las gestiones realizadas por cada operación en el sistema de Gestión de Cobro y aplicaciones de caja seca para aplicar movimientos a las operaciones de crédito, visa y cuentas de ahorro para el pago de cuotas pendientes.
			17. Completar los archivos que se le soliciten de la cartera asignada durante el mes para el seguimiento del logro de sus metas.
			18. Llevar el control y seguimiento de la cartera asignada durante el mes para el cumplimiento de sus metas.
			19. Efectuar cálculos para: pago cuotas, arreglos de pago y cancelaciones, ya sean solicitados por los clientes o producto de la gestión realizada.
			20. Anotar de las gestiones realizadas por cada operación en el sistema y/o bases de datos definidas para los efectos.
	Rol Gestor Pases Línea 47		21. Revisar según los plazos requeridos la base de datos correspondiente a los casos de Tarjeta Visa, con el objetivo de trasladar el saldo a línea 47 (Traslado de VISA (SISCARD) al Sistema SIPO en el producto designado como línea 47, realizar los pases diariamente a Pre Cobro en el Sistema Siscard, para el traslado correspondiente de los saldos de tarjetas de crédito a línea 47.
			22. Llevar el control y hacer entrega a las áreas definidas las nóminas de casos que apliquen a línea 47, custodiar la nómina con las firmas de las personas involucradas en dicho proceso .
			23. Desbloquear los casos en pre-cobro solicitados por las Oficinas Comerciales con el objetivo de realizar el pago mínimo de las tarjetas.
			24. Elaborar según las especificaciones establecidas los expedientes de las líneas 47, antes de realizar el pre-cobro y enviar los expedientes de los casos que previamente fueron trasladados a línea 47 .
			25. Ejecutar labores de gestión telefónica, tanto en llamadas entrantes como salientes , aplicar control de calidad en las gestiones realizadas, inclusión de las gestiones en el sistema de cobro y cumplimiento de los diferentes scripts de gestión telefónica vigentes.
			26. Confeccionar la documentación (física o digital) necesaria y anotar las gestiones realizadas por cada operación en el sistema de Gestión de Cobro, de las aplicaciones de caja seca.
			27. Efectuar cálculos para pago cuotas , arreglos de pago y cancelaciones, ya sean solicitados por los clientes o producto de la gestión realizada.
			28. Enviar el listado de los traslados a línea 47 con las debidas anotaciones para el ingreso en el Sistema de Gestión de Cobro.

			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			29. Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			30. Ejecutar las acciones delegadas para el logro de los objetivos y metas institucionales, relacionadas directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda, alineados a la Metodología Institucional de Administración de Riesgos y las políticas internas del Conglomerado.
			31. Atender las tareas para el cumplimiento de los resultados de la gestión de riesgos, aportando las evidencias que justifiquen la eficiencia y eficacia de la operativa institucional.
			32. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			33. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			34. Le puede corresponder participar activamente en las diferentes reuniones en las que se dé a conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes a la dependencia donde se encuentre asignado.
			35. En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo a su superior inmediato, para el trámite respectivo ante la Dirección Corporativa de Riesgo.
CODIGO	**REQUISITOS EXIGIBLES**		
	Formación Académica:	Bachillerato en Educación Diversificada (Secundaria Completa).	
	Legales:	No aplica.	
	Experiencia:	Dos años de experiencia en labores operativas en puestos administrativos o bancarios de carácter asistencial.	
CODIGO	*** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES**		
	1. Conocimiento en Servicio Al Cliente.		
	2. Conocimientos en Gestión Cobratoria.		
	3. Conocimiento básico de herramientas de Microsoft Office.		
	4. Conocimientos del Reglamento Sugef 1-05.		
	5. Conocimiento en el manejo telefónico de clientes difíciles.		
*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**			
CODIGO	**REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES**		
	1. Conocimiento de la Ley de Control Interno.		
	2. Conocimiento de los procedimientos e instructivos internos que afectan el área de trabajo.		
	3. Conocimiento de Seguros: pólizas de vida, desempleo, robo y estafa.		
	4. Dominio de la herramienta ACL.		
	5. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.		
	6. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.		
CODIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**		
	Word, Excel, Power Point, Outlook		
	SIPO		
	SISCARD		
	T24		
	SISTEMA GESTOR DE COBRO		
	ACL		

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		**PERFIL: OPERATIVO DE SOPORTE**			
CODIGO	**Cardinales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CODIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CODIGO	**Del Negocio:**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CODIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CODIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				
Observaciones:	**La Gerencia General Corporativa aprueba este perfil mediante oficio GGC-2-2021, con fecha 04 de enero de 2021. Referencia DIRCH-1786-2020.**				