MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Gestión Cobratoria	**Área:**	Área Gestión Cobro a Patronos
Código del Cargo:	2001.05	**Código del Puesto:**	2001
Categoría:	18	**Nombre del Puesto:**	Técnico en Servicios y Operaciones Administrativas 2
Nombre del Cargo:	Gestor de Seguimiento y Control de Cobro	**Reporta a:**	Jefe Área Negociaciones de Pago
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores técnicas relacionadas con el seguimiento y control de la correcta ejecución de la estrategia de cobro y de las gestiones de cobro realizadas en las Oficinas Comerciales por parte de los Gestores de Cobro y Ejecutivos de Cobro del Área, direccionar las actividades hacia el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas. 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
			1. Evaluar las cargas de trabajo del mes que deben ser atendidas por los Gestores de Cobro y Ejecutivos de Cobro para dar el seguimiento y control correspondiente.
			2. Dar seguimiento a las operaciones asignadas a los Gestores de Cobro y Ejecutivos de Cobro en las Oficinas Comerciales para verificar el avance de la recuperación y validar que las operaciones sean gestionadas según corresponda.
			3. Solicitar el avance de las gestiones efectuadas en las rutas de trabajo semanales de los Ejecutivos de Cobro.
			4. Aprobar arreglos de pago, según los niveles resolutivos establecidos en el Reglamento General de Crédito y el Reglamento de Negociaciones de Pago.
			5. Dar seguimiento a las negociaciones y acuerdos logrados por parte de los Gestores de Cobro y Ejecutivos de Cobro.
			6. Dar seguimiento a las operaciones que queden pendientes de pase a cobro judicial e informar a la jefatura cualquier situación anómala que amerite de su atención.
			7. Apoyar las tareas de los Gestores de Cobro y Ejecutivos de Cobro en cada una de las Oficinas Comerciales cuando sea requerido.
			8. Atender las necesidades operativas y administrativas de los Gestores de Cobro y Ejecutivos de Cobro, según aplique, para asegurar la ejecución de las asignaciones en tiempo y calidad.
			9. Consolidar y presentar a la Jefatura, los resultados de la gestión de cobro según la asignación de tareas, desarrollada por los Gestores de Cobro y Ejecutivos de Cobro.
			10. Bloquear y desbloquear las operaciones de crédito según la estrategia de cobro.
			11. Dar seguimiento a las probabilidades de pago de las operaciones en rangos 31-90 y negociaciones de pago de estas operaciones que incluyen los Gestores de Cobro y Ejecutivos de Cobro en los controles definidos para la asignación.
			12. Incluir los resultados obtenidos por Gestores de Cobro y Ejecutivos de Cobro en los formularios de BDP.
			13. Revisar los pagos en SIPRE; SPK, viáticos de alimentación y tiempo extraordinario.
			14.Dar Seguimiento de los planes de acción sobre metas con incumplimientos según se asigne por parte de la jefatura.
			15. Aprobar el trámite de traslado de tarjetas visas a línea 047 en SIPO, cuando el cliente es el que solicita este cambio por medio del Gestor de Cobro.
			16. Realizar el inicio de los trámites de indemnización de clientes fallecidos.
			17. Trasladar a la Jefatura las inconsistencias de Gestores de Cobro y Ejecutivos de Cobro que se presenten para las medidas correctivas que sean necesarias.
			18. Asistir a las reuniones, talleres y capacitaciones a las que se le convoquen.
			19. Generar y elaborar reportes, estadísticas e informes varios que le sean solicitados o que sean requeridos por la gestión.
			20. Cumplir con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			21. Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en las funciones del personal a cargo.
			22. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos para el Área, División o Dirección de alcance Institucional.
			23. Tener disponibilidad de traslado a nivel nacional, según las necesidades propias del Área, División o Dirección.
			24. Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			25. Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			26. Velar por el logro de los objetivos y las 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.
			27. Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			28. Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			29. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			30. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			31. 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.
			32. 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:	Diplomado o Tercer año Universitario en la carrera de Administración Pública; Derecho; Contaduría; Economía; Administración de Negocios con énfasis en Banca, Finanzas, Contabilidad.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años de experiencia en procesos de gestión de cobro.
	Otros:	Poseer Licencia de conducir B1 y tener disponibilidad de manejar vehículos del Banco.

	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
CODIGO	**REQUISITOS**
	1. Conocimiento en el manejo de bases de datos en excel.
	2. Conocimiento en Power Point (presentaciones).
	3. Conocimiento de ofimática.
	4. Conocimiento en el manejo contratos SPK (pago de kilometraje).
	5. Conocimiento en estadística (gráficos).
	6. Conocimiento en el análisis bases de datos.
	7. Conocimiento en seguimiento y control de información.

*** 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.**

	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
CODIGO	**REQUISITOS**
	1. Conocimiento del Manual Regulatorio de Negociaciones de Pago.
	2. Conocimiento de la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
	3. Conocimiento del Reglamento Negociaciones de Pago de Operaciones de Crédito.
	4. Conocimiento del Manual Procedimientos Arreglos de Pago Extrajudicial.
	5. Conocimiento del Código de Ética del Conglomerado Financiero.
	6. Conocimiento del Procedimiento Plan de Pagos para recuperación de operaciones y tarjeta de crédito en estado Castigada Definitiva.
	7. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	8. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.
	9. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.

	SISTEMAS UTILIZADOS
CODIGO	**SISTEMA**
	Sistema integrado pago operaciones (SIPO)
	Sistema de tarjetas de crédito (CISCARD)
	Sistema de presupuesto en pagos y presupuesto (SIPRE)
	T24 módulo de cajas
	S139 consultas varias a T24
	Protectora de Crédito CREDID
	CIC consultas SUGEF
	S111 administración usuario UPI
	Sistema Gestor de Cobro

COMPETENCIAS REQUERIDAS

PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL TÉCNICO 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 perfil según la HT-264-GGC-2019 el 11 de Junio 2019. Referencia: DIRGE-318-2019 (DIRCH-907-2019).** **Se incluyen Funciones de Riesgo las cuales se incorporan a los perfiles con la aprobación de la Gerencia General Corporativa, emitida en el HT-493-GGC-2019, de fecha el 14 de octubre 2019. Referencia: DIRGE-689-2019 / DIRCH-1477-2019.** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante oficio GGC-1236-2020, con fecha 03 de agosto de 2020. Referencia DIRCH-987-2020.**