# MANUAL DE CARGOS

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Dependencia:** | División Gestión Cobratoria | **Área:** | Área de Recuperación de Incobrables |
| **Código del Cargo:** | 2008.22 | **Código del Puesto:** | 2008 |
| **Categoría:** | 17 | **Nombre del Puesto:** | Técnico en Servicios y Operaciones Bancarias 1- Soporte |
| **Nombre del Cargo:** | Técnico Gestión Recuperación de Incobrables | **Reporta a:** | Jefe Área Recuperación de Incobrables |
| **Objetivo del Cargo:** | Ejecutar labores técnicas relacionadas con las actividades de aplicación de depósitos judiciales y pase a cobro judicial para el proceso de declaratoria de incobrabilidad de operaciones de crédito y se logre las metas institucionales en materia de morosidad. 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 en 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 los procesos a cargo. |
| | | | 3. Preparar y presentar los informes sobre avances y comportamiento del desarrollo general de los procesos asignados. |
| | | | 4. Actualizar la base de control de demandas para contar con la información disponible y vigente. |
| | | | 5. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo. |
| | | | 6. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección. |
| | | | 7. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo. |
| | | | 8. Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección. |
| | **Rol Aplicación depósitos** | | 9. Solicitar, revisar y actualizar expediente electrónico y/o físico de las operaciones en cobro judicial. |
| | | | 10. Analizar los de casos para la aplicación de los depósitos judiciales. |
| | | | 11. Aplicar los ingresos de los depósitos Judiciales según las estrategias y plazos definidos. |
| | | | 12. Controlar el ingreso de dinero de operaciones aplicadas y generar las alertas ante la falta de ingreso de dinero. |
| | | | 13. Presentar los documentos en línea en la página del Poder Judicial para que se realicen las gestiones pertinentes. |
| | **Rol Pase Cobro Judicial** | | 14. Revisar y registrar la documentación para el pase de cobro judicial. |
| | | | 15. Distribuir las cargas de trabajo para preparación de machotes demandas con el objetivo de que se cumpla con los casos que se deben gestionar en tiempo y forma. |
| | | | 16. Realizar el bloqueo, pase a tribunales y pase de cobro judicial en el sistema de información definido para lo efectos a fin de que cada caso se encuentre actualizado en el mismo. |
| | | | 17. Autoalimentar el sistema de control de cobro. |
| | | | 18. Cargar la información de las demandas realizadas en el sistema del Poder Judicial. |
| | | | 19. Revisar y realizar la devolución de los documentos que presentan errores para que se subsanen y se remitan los mismos de forma correcta. . |
| | | | 20. Gestionar las especies fiscales requeridas para establecer las demandas. |
| | | | 21. Preparar el machote de borrador de demanda para la revisión del abogado. |
| | **Rol Administrativo** | | 22. Brindar apoyo a la jefatura en las labores administrativas encomendadas. |
| | | | 23. Dar seguimiento al cumplimiento del control interno del área. |
| | | | 24. Elaborar los informes de fiscalización de la empresa externa subcontratada y remitirlos a las instancias requeridas. |
| | | | 25. Revisar, modificar y/o elaborar propuestas de procedimientos de procesos internos del área. |
| | | | 26. Colaborar con la elaboración y seguimiento del Plan Anual Operativo PAO del Área, con la finalidad de validar el cumplimiento. |
| | | | 27. Brindar soporte con la elaboración, custodia y presentación de los BDPS del Área. |
| | | | 28. Revisar las facturas y pagos en el sistema definido, dar seguimiento a la correcta ejecución del presupuesto del Área. |
| | | | 29. Elaborar las hojas de trámite para las gestiones de recursos humanos, con el objetivo de agilizar los trámites requeridos. |
| | | | 30. Llevar el control documental del Área con el propósito de que se cuente con información vigente y disponible. |
| | | | **FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO** |
| | | | 31. Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado. |
| | | | 32. 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. |
| | | | 33. Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad. |
| | | | 34. Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada. |
| | | | 35. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral. |
| | | | 36. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo. |
| | | | 37. 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. |
| | | | 38. En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo a su superior inmediato, para el trámite respectivo ante la Dirección Corporativa de Riesgo. |

| CÓDIGO | REQUISITOS EXIGIBLES | |
|---|---|---|
| | **Formación Académica:** | Diplomado o Tercer año Universitario en la carrera de Administración de Negocios o con énfasis en Banca y Finanzas, Gerencia o Derecho. |
| | **Legales:** | No aplica. |
| | **Experiencia:** | Dos años de experiencia en la gestión de cobro administrativo o judicial. Preferiblemente en entidades financieras. |

| CÓDIGO | * REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES |
|---|---|
| | 1. Conocimiento en redacción de informes técnicos. |
| | 2. Conocimiento de Excel. |
| | 3. Conocimiento en procesos ejecutivos judiciales, prendarios, hipotecarios, remates. |
| | 4. Conocimiento del Reglamento SUGEF 1-05. |
| | 5. Conocimiento de la Ley de Cobro Judicial. |
| | 6. Conocimiento de la Ley de Notificaciones Judiciales. |

*** 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.**

| CÓDIGO | REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES |
|---|---|
| | 1. Conocimientos de los reglamentos, normas y disposiciones que regulan la actividad de la Institución. |
| | 2. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente. |
| | 3. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204. |
| | 4. Conocimiento en el manejo de la herramienta ACL. |
| | 5. Conocimiento en el manejo de software y/o programas especializados en cobro administrativo-judicial. |
| | 6. Conocimientos generales sobre la nueva reforma al código procesal civil. |
| | 7. Conocimiento de procesos monitorios y el cobro judicial. |
| **CÓDIGO** | **SISTEMAS UTILIZADOS** |
| | Word, Excel, Power Point, Outlook |
| | SIPO |
| | SISCARD |
| | T24 |
| | INTERNET (Navegación en Páginas WEB: Poder Judicial, Registro Civil, Registro de la Propiedad) |

| | **COMPETENCIAS REQUERIDAS** | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **PERFIL KOMPE DISC:** | | **PERFIL: TECNICOS SOPORTE** | | | |
| **CÓDIGO** | **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 | | | | |
| **CÓDIGO** | **Gerenciales:** | **D** | **C** | **B** | **A** |
| GER-01 | Desarrollo de Otros | | | | |
| GER-02 | Dirección de Equipo | | | | |
| GER-03 | Seguimiento de la Gestión | | | | |
| **CÓDIGO** | **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 | | | | |
| **CÓDIGO** | **Del Soporte:** | **D** | **C** | **B** | **A** |
| SOP-01 | Planeación | | | | |
| SOP-02 | Practicidad | | | | |
| SOP-03 | Precisión | | | | |
| **CÓDIGO** | **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.** | | | | |