MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Gestión Cobratoria	**Área**	Área Cobro Administrativo
Código del Cargo:	2001.32	**Código del Puesto:**	2001
Categoría	18	**Nombre del Puesto:**	Técnico en Servicios y Operaciones Administrativas 2
Nombre del Cargo:	Gestor de Seguimiento y Control Cobro Administrativo	**Reporta a:**	Jefe de Área Cobro Administrativo
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores técnicas de supervisión y control de las actividades relacionadas con el cobro de operaciones crediticias que ingresen o se encuentren en mora y cuyas gestiones de cobro sean 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 comunes en los roles		1. Asistir a reuniones para coordinar, discutir, analizar y resolver diversos asuntos propios de su área de actividad y/o de Empresas de Compulsa Externas.
			2. Atender cuando corresponda a los clientes por los medios disponibles brindarles información, resolver sus consultas y orientarlos en la ejecución de sus gestiones.
			3. Velar porque las actividades encomendadas se cumplan oportunamente y de acuerdo con las fechas establecidas.
			4. Elaborar reportes e informes técnicos-profesionales con los resultados de las actividades realizadas y hacer las recomendaciones pertinentes.
			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 Cobro Administrativo		9. Supervisar y controlar las actividades de compulsión telefónica de operaciones de créditos que se encuentren morosas asignadas a los gestores del Área Cobro Administrativo y/o a las Empresas de Compulsa Externas en concordancia con el Plan de Gestión de Cobro vigente. Resolver las consultas que se presenten y velar por el eficiente cumplimiento de los deberes encomendados.
			10. Elaborar diversos documentos como: cuadros, oficios, informes, minutas de seguimiento, bdp, documentos variados, procedimientos, instructivos , guías, insumos para la autoevaluación de control interno, atención de recomendaciones de auditoría interna y otros que le sean asignados.
			11. Dar seguimiento a los reportes, estadísticas, acuerdos de minutas, oficios, cumplimiento de metas, informes de gestión y hacer las recomendaciones pertinentes.
			12. Ejecutar labores de aprobación, revisión o inclusión en el sistema SIPRE de las facturas para el trámite de pagos de las Empresas de Compulsa Externas y cualquier otra aprobación que se necesaria de acuerdo a las actividades requeridas del Área.
			13. Controlar y supervisar el cumplimiento de las metas del Área vigentes, vueltas a la cartera, productividad diaria, contacto directo, efectividad de la compulsa telefónica, cumplimiento de scripts y normas de atención al cliente tanto de gestores internos del Área como de las Empresas de Compulsa Externas.
			14. Aprobar en los distintos sistemas los movimientos realizados producto de la aplicación de caja seca, velar porque los cierres contables se envíen a Contabilidad y brindar seguimiento para que las estadísticas mensuales por aplicación de caja seca sea remitida a la jefatura en tiempo y forma.
			15. Coordinar y supervisar el traslado oportuno de saldos a línea 47 VISA a nivel Nacional de acuerdo con la información de las bases de cobro cada mes y gestionar por el envío oportuno de las nóminas para el pase línea 47 al Área correspondiente, así como desbloquear los casos en pre-cobro solicitados por las sucursales con el objetivo de que sea posible realizar el pago mínimo de las tarjetas.
			16. Atender a los clientes que sean escalados, brindarles información, resolver sus consultas, quejas y orientarlos en la ejecución de sus gestiones, velar porque las actividades encomendadas se cumplan oportunamente y de acuerdo con las fechas establecidas.
			17. Cumplir con lo indicado de su competencia en el "Instructivo de Aplicación a las Empresas de Compulsa Externas" vigente, elaborar un respaldo electrónico de todos los oficios e informes, escanearlos con las firmas de recibido y subirlos a la página de Control de Oficios de la Intranet y respaldar cualquier otra evidencia que se considere necesaria.
	Rol Back Office		18. Supervisar y velar que se cumplan las funciones asignadas al Equipo de Trabajo Back Office interno y Back Office de Empresas Externas, en concordancia con cada uno de los alcances, objetivos, metas, estrategias, etc. establecidos en el Plan de Gestión de Cobro vigente.
			19. Elaborar de las cargas fijas de cobranza de inicio de cada mes, así mismo, supervisar la generación de cargas de trabajo adicionales en el transcurso del mes.
			20. Actualizar y controlar el cumplimiento del cronograma de gestiones automatizadas vigente, elaboración de las respectivas estadísticas históricas y mensuales , devolución de efectividad de las gestiones realizadas y dar seguimiento para que todas las gestiones realizadas se registren y se carguen en el Sistema Gestor de Cobro del Banco.
			21. Supervisar la fiscalización a nivel operativo de envíos y actualización de bases de datos, costos de sms, reportes, estadísticas, pago de facturas de sms, cumplimiento e incumplimientos de los reportes y gestiones automatizadas referidas en los contratos de Empresas de Compulsa Externas y cumplir con la elaboración de los informes requeridos.
			22. Apoyar a la Jefatura en la elaboración de las MCI (Metas crucialmente importantes), reportes para medir la gestión de cobro, estadísticas, logro de metas, efectividad, contacto directo, metas de productividad, cobertura de la cartera y el análisis de la compulsa realizada por los gestores de cobro del Área (incluye la cartera asignada a Empresas de Compulsa Externas) para el análisis y la toma de decisiones.
			23. Velar por el mantenimiento y adecuado funcionamiento del sistema "Gestor de Cobro" vigente, atender los requerimientos propios de la operativa del sistema solicitados a la División de Tecnología de Información, además brindar seguimiento a las actividades relacionadas con la compra de un nuevo sistema.
			24. Llevar el control y respaldo de los clientes que correspondan a casos especiales, corporativos, teléfonos excluidos y cuando finaliza la exclusión de las bases de compulsa a efectos de retomar la gestión de cobro.
			25. Elaborar las estadísticas históricas comparativas entre las Empresas de Compulsa Externa que brinden servicio al Banco para la supervisión de estas y que contribuya a la toma de decisiones oportuna.

			26. Cumplir con lo indicado para su competencia en el "Instructivo de Aplicación a las Empresas de Compulsa Externas" vigente.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			27. Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			28. 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.
			29. Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			30. Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			31. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			32. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			33. 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.
			34. 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 Administración de Negocios o con énfasis en Banca y Finanzas, Contabilidad, Gerencia; Contaduría.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años y seis meses de experiencia en labores relacionadas con la gestión de cobro o actividades de soporte al negocio bancario.

CODIGO	*** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES**
	1. Conocimiento en servicio al cliente.
	2. Conocimientos en gestión cobratoria.
	3. Conocimiento de herramientas de Microsoft Office (word, excel, power point).
	4. Conocimiento en la gestión y control de contratos.
	5. Conocimiento de factura electrónica (registro y validación GTI).
	6. Conocimiento de la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.
	7. Conocimientos de la Norma Sugef 1-05.

*** 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 los procedimientos e instructivos internos que afectan el área de trabajo.
	2. Conocimiento de Seguros: Indemnización de Pólizas de Vida Desempleo, Robo y Estafa.
	3. Conocimiento en el manejo telefónico de clientes difíciles.
	4. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	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
	CMS
	T24
	SISTEMA GESTOR DE COBRO
	ACL
	SIPRE
	SIAP
	FACTURA ELECTRÓNICA (REGISTRO Y VALIDACION GTI)

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		**PERFIL SUPERVISOR 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.**