MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Gestión Cobratoria	**Área:**	División Gestión Cobratoria
Código del Cargo:	2008.20	**Código del Puesto:**	2008
Categoría:	17	**Nombre del Puesto:**	Técnico en Servicios y Operaciones Bancarias 1-Soporte
Nombre del Cargo:	Técnico Gestión Cobratoria	**Reporta a:**	Jefe División Gestión Cobratoria
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores técnicas relacionadas con actividades propias de la Gestión Cobratoria, direccionar las mismas hacia el alcance de los objetivos y metas operativas de la División. 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. Atender las solicitudes y/o inconformidades presentadas por clientes internos y externos con el fin de canalizar los requerimientos y se atiendan de manera oportuna.
			2. Elaborar los oficios requeridos según los procesos a cargo para las distintas dependencias del Banco.
			3. Recibir, revisar, registrar, clasificar, distribuir y dar seguimiento a la correspondencia y documentos que ingresan a la División.
			4. Actualizar las bases de datos requeridas para que se realice la gestión cobratoria en las instancias que corresponda.
			5. Modificar según corresponda el historial crediticio de los clientes en el sistema con el fin de que la información se encuentre actualizada.
			6. Apoyar y dar seguimiento del Plan Anual Operativo (PAO) y el Cuadro de Mando Integral (CMI) y Balance Desarrollo Personal (BDP) de la División y de las áreas adscritas.
			7. Asistir a la Jefatura y atender el trámite administrativo de los asuntos asignados.
			8. Efectuar las requisiciones de útiles, formularios, materiales y otros suministros de oficina, necesarios para el desarrollo de las actividades, mantener los controles respectivos.
			9. Confeccionar diversos documentos como presupuestos, cartas, memorandos, cuadros, informes y otros de similar naturaleza.
			10. Dar seguimiento al cumplimiento por parte de los funcionarios adscritos a la División respecto a la elaboración de cursos y pruebas, Política Conozca a su Empleado, formularios o cualquier otro documento solicitado, que sean de carácter obligatorio, remitir oficio al área interesada informando sobre al avance y realizar las gestiones que corresponda para reprogramaciones.
			11. Colaborar con el seguimiento a la correcta ejecución presupuestaria y cualquier otra actividad que se derive de este proceso.
			12. Remitir la documentación al Archivo Central, con la finalidad de que se resguarde la información según los plazos definidos.
			13. Llevar el control y respaldo de: asignación de activos del departamento, capacitaciones, vacaciones, permisos, incapacidades, suspensiones, renuncias, despidos, accesos, calificaciones de periodo de prueba, inactivaciones y control de asistencia.
			14. Gestionar y controlar la información requerida para dar respuesta a los procesos de Control Interno, Riesgo Operativo.
			15. Cumplir con la calidad y los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			16. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			17. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			18. Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			19. Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			20. 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.
			21. Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			22. Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			23. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			24. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			25. 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.
			26. 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 Administración de Negocios o con énfasis en: Banca, Finanzas, Gerencia, Contabilidad; Contaduría; Economía.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años de experiencia en labores relacionadas con las actividades descritas.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento de Excel Intermedio
	2. Conocimiento en Servicio al Cliente
	3. Conocimiento de la Normativa SUGEF 1-05, SUGEF 7-06.
	4. Conocimiento en redacción de informes.

*** 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 sobre la aplicación de planillas.
	2. Conocimiento en la Interpretación de históricos Sipo.
	3. Conocimiento en arreglos de Pago
	4. Conocimiento en Procesos de Cobro Judicial
	5. Conocimiento en el manejo de la herramienta ACL
	6. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
	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.

CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	T24
	SIPO
	SISCARD
	SIPRE

	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.**				