MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Gestión Cobratoria	**Área**	Área Recuperación de Incobrables
Código del Cargo:	2001.33	**Código del Puesto:**	2001
Categoría	18	**Nombre del Puesto:**	Técnico en Servicios y Operaciones Administrativas 2
Nombre del Cargo:	Gestor de Seguimiento y Control-Recuperación de Incobrables	**Reporta a:**	Jefe Área de Recuperación de Incobrables
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores técnicas de relacionadas con el seguimiento y control de la correcta ejecución de las gestiones de recuperación y back office del proceso de declaratoria de incobrabilidad o la recuperación de las operaciones castigadas según corresponda 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
			1. Dar seguimiento y controlar las tareas asignadas al equipos de trabajo a cargo con la finalidad de que se cumplan los planes de trabajo establecidos.
			2. Coordinar y validar la ejecución de las estrategias planteadas por la jefatura correspondientes a los procesos cobratorios administrados.
			3. Atender a los clientes internos o externos para brindar información, resolver sus consultas y orientarlos en la ejecución de sus gestiones.
			4. Velar porque las actividades encomendadas se cumplan oportunamente y de acuerdo con las fechas establecidas.
			5. Participar activamente en comisiones de trabajo que se forman para atender diversos asuntos.
			6. Elaborar reportes e informes técnicos-profesionales con los resultados de las actividades realizadas y hacer las recomendaciones pertinentes.
			7. Asistir a reuniones para coordinar, discutir, analizar y resolver diversos asuntos, propios del área de actividad.
			8. Administrar, depurar y resguardar la base de datos general de los procesos de centralización.
			9. Dar seguimiento a la ejecución de las condiciones establecidas en los contratos que el Área mantiene bajo su encargo.
			10. Capacitar y retroalimentar a los funcionarios y/o a la empresa externa contratada según el cartel de licitación vigente.
			11. Administrar, depurar y resguardar la base general de los procesos de centralización.
			12. Revisar, tramitar y gestionar el pago correspondiente a la facturación mensual de la empresa contratada según el cartel de licitación vigente.
			13. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			14. Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
			15. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			16. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			17. Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			18. Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			19. 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.
			20. Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			21. Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			22. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			23. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			24. 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.
			25. 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 de Negocios o con énfasis en Banca y Finanzas, Gerencia.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años y seis meses de experiencia en la gestión de cobro judicial en ejecución o monitorios. Preferiblemente en entidades financieras.

CODIGO	REQUISITOS * REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en redacción de informes técnicos.
	2. Conocimiento de la Ley de Cobro Judicial.
	3. Conocimiento de la Ley de Notificaciones Judiciales.
	4. Conocimientos generales sobre la nueva reforma al Código Procesal Civil.
	5. Conocimiento en procesos ejecutivos judiciales, prendarios, hipotecarios, remates.
	6. Conocimiento del Reglamento 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. 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.
	SISTEMAS UTILIZADOS
CODIGO	**SISTEMA**
	Microsoft Office (Word, Excel, Power Point, outlook)
	SIPO
	SISCARD
	ACL

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.**