# MANUAL DE CARGOS

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Dependencia:** | División Gestión Cobratoria | **Área** | Área de Cobro Judicial |
| **Código del Cargo:** | 2001.34 | **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 Judicial | **Reporta a:** | Jefe de Área Cobro Judicial |
| **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 |
|---|---|---|---|
| | | | 1. Supervisar y controlar las tareas asignadas a los gestores de cobro y otros colaboradores asignados en el Área de Cobro Judicial de operaciones de naturaleza administrativa en las diferentes áreas del Banco. |
| | | | 2. Resolver las consultas que le presenten y velar por el eficiente cumplimiento de los deberes encomendados. |
| | | | 3. Revisar, verificar y autorizar diversos documentos como: reportes, cálculos de honorarios y costas procesales; pago a peritos y resoluciones judiciales; liquidaciones de honorarios; incobrables, puestas en posesión, desalojos, notificaciones, revisión de demandas, documentos legales, informes, entre otros. |
| | | | 4. Atender a los clientes por los medios disponibles brindarles información, resolver sus consultas y orientarlos en la ejecución de sus gestiones. |
| | | | 5. Velar porque las actividades encomendadas se cumplan oportunamente y de acuerdo con las fechas establecidas. |
| | | | 6. Participar activamente en comisiones de trabajo que se forman para atender diversos asuntos. |
| | | | 7. Elaborar reportes e informes técnicos-profesionales con los resultados de las actividades realizadas y hacer las recomendaciones pertinentes. |
| | | | 8. Asistir a reuniones para coordinar, discutir, analizar y resolver diversos asuntos, propios de su área de actividad. |
| | | | 9. Coordinar, controlar y distribuir la cartera para los pases a Cobro Judicial y controlar el cumplimiento de las metas. |
| | | | 10. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo. |
| | | | 11. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección. |
| | | | 12.Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo. |
| | | | 13. Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección. |
| | | | **FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO** |
| | | | 14. Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado. |
| | | | 15. 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. |
| | | | 16. Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad. |
| | | | 17. Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada. |
| | | | 18. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral. |
| | | | 19. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo. |
| | | | 20. 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. |
| | | | 21. 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; Contaduría Pública o Derecho. |
| | **Legales:** | No aplica. |
| | **Experiencia:** | Dos años y seis meses de experiencia en labores relacionadas con la gestión de cobro. Preferiblemente del sector financiero. |

| CODIGO | * REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES |
|---|---|
| | 1. Conocimiento de la nueva reforma Procesal Civil. |
| | 2. Conocimiento en el Manejo de Bases de Datos. |
| | 3. Conocimiento de la Ley de Cobro Judicial N° 8624. |
| | 4. Conocimiento del Código Civil. |
| | 5. Conocimiento en la elaboración de informes técnicos. |

*** 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 la normativa de los procedimientos aplicables al área. |
| | 2. Conocimiento de los aranceles de pago de honorarios. |
| | 3. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF). |
| | 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 |
|---|---|
| | SIPO. Sistema Integrado de Prestamos |
| | SIPRE. Sistema de Presupuesto |
| | SAI |

| | 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.** | | | | |