MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Gestión Cobratoria	**Área**	Área de Recuperación de Incobrables
Código del Cargo:	5011.03	**Código del Puesto:**	5011
Categoría	17	**Nombre del Puesto:**	Gestor de Cobro
Nombre del Cargo:	Gestor Recuperación de Incobrables	**Reporta a:**	Jefe Área Recuperación de Incobrables
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores técnicas relacionadas con las gestión para el 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
	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 con 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. Revisar y actualizar los expedientes electrónicos o físicos de operaciones en cobro judicial en la página del Poder Judicial, archivar en el expediente físico la documentación respectiva.
			5. Analizar expedientes físicos y electrónicos para ser actualizados en la base de datos.
			6. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			7. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			8. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			9. Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.
	Rol Recuperación		10. Realizar cuando corresponda el cambio de código de abogado a nivel del Sistema establecido.
			11. Actualizar la información de cada caso en el sistema Integral de Préstamo con el objetivo de que se cuente con datos vigentes y disponibles.
			12. Brindar soporte a los requerimientos de información de la empresa externa con la finalidad de agilizar el proceso de cobro.
			13. Levar el control al cumplimiento de los tiempos establecidos en el contrato con la empresa externa que da el servicio de cobro de las operaciones.
			14. Preparar y revisar la información requerida para que se realice el pago de servicios a la de la empresa externa contratada para gestionar el cobro de las operaciones.
			15. Realizar la solicitud de casos para finalizar el proceso.
			16. Presentar escritos y comisiones al Poder Judicial para las gestiones pertinentes.
			17. Elaborar según solicitud de los clientes las certificación deudas.
	Rol Línea de Producción		18. Ejecutar labores que permitan mantener un mayor control sobre la gestión y actualización de los procesos judiciales con sentencia y sin sentencia.
			19. Revisar diversos documentos (escritos-resoluciones-actas de notificación-liquidaciones-prevenciones-aclaraciones), así como direcciones y embargos de salarios para actualizar base de datos y generar los escritos correspondientes.
			20. Revisar y aplicar según corresponda cheques judiciales y retenciones con la finalidad de cumplir en tiempo y forma con los requerimientos de cada caso particular.
			21. Valorar las operaciones de posibles incobrables para emitir criterio respecto a la viabilidad de declaratoria de incobrabilidad.
			22. Realizar los arreglos de pago administrativos en cobro judicial con el fin de que sea posible recuperar las operaciones.
			23. Revisar y tramitar las liquidaciones de intereses de procesos judiciales.
	Rol Validación		24. Controlar y actualizar las bases de control con la finalidad de contar con información se encuentre disponible y vigente.
			25. Solicitar al archivo los expedientes físicos.
			26. Ingresar a las distintos repositorios de información de entes externos para generar la información para el análisis de los casos de la operaciones de crédito.
			27. Comprobar por medio de las bases que todos los procesos que apliquen según norma de operación sean declarados incobrables.
			28. Validar que los casos inadmisibles, desiertos y prescritos sean aplicados según la normativa.
			29. Solicitar reversión de casos declarados incobrables que no aplican, para pasar a estado de Cobro Judicial 2.
			30. Validar y/o cambiar que las operaciones aprobadas sean ajustadas al código de abogado correspondiente.
			31. Tramitar los procesos indemnización según se requiera para cada caso y confeccionar la nomina para la declaración de Incobrabilidad.
			32. Presentar los documentos en línea en la pagina del poder judicial.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			33. Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			34. 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.
			35. Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			36. Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			37. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			38. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.

			39. 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.
			40. 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 o Derecho	
	Legales:	No aplica.	
	Experiencia:	Dos años de experiencia en la gestión de cobro administrativo o judicial. Preferiblemente en entidades financieras.	
CODIGO	*** 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.**			
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.		
	6. Conocimientos generales sobre la nueva reforma al código procesal civil.		
	7. Conocimiento de procesos monitorios y el cobro judicial.		
CODIGO	**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**			
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.**				