MANUAL DE PUESTOS

Dependencia:	Según dependencia que corresponda	**Área:**	Según dependencia que corresponda
Código del Puesto:	5011	**Categoría:**	17
Nombre del Puesto:	Gestor de Cobro	**Reporta a:**	Según corresponda
Objetivo del Puesto:	Ejecutar labores en las cuales se debe llevar el control sobre la gestión de la morosidad crediticia que se genera en el Centro de Servicios Financieros.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1.	Realizar arreglos de pago administrativos, así como suministrar reportes a la Gerencia del Centro de Negocios.
			2.	Recibir documentos, notificaciones y escritos de los Abogados externos, así como solicitarles direcciones, embargos de salarios, entre otros y realizar informes de gestión los Abogados.
			3.	Solicitar los avalúos para remates, llevar el control de las fechas de remate y girar las instrucciones correspondientes.
			4.	Preparar expedientes para renta y venta de bienes adjudicados, para el debido análisis según el nivel resolutivo.
			5.	Apoyar a Oficinas Centrales en trámites varios, relacionados con bienes adjudicados.
			6.	Revisar y aplicar los cheques judiciales y retenciones.
			7.	Realizar la revisión de nuevas demandas, así como actualizarlas en el Sistema SIPO.
			8.	Llevar el control mensual estadístico de la morosidad del Centro de Negocios, tanto de planillas como de pagos por caja.
			9.	Aplicar cajas secas para que la contabilidad registre correctamente los movimientos, así como realizar reversiones, aplicaciones, entre otros.
			10.	Realizar negociaciones de arreglos de pago tanto en cobro judicial como en cobro administrativo.
			11.	Realizar liquidaciones contables para cobro judicial, remates judiciales para los Abogados y el Área Contable.
			12.	Realizar los pases a incobrables y cobro judicial, el pago de honorarios, de costas procesales y personales, así como la aplicación a fracciones o devoluciones de crédito.
			13.	Bloquear y desbloquear operaciones de crédito para trasladar a cobro judicial.
			14.	Ejecutar otras tareas propias del puesto.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			15.	Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			16.	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.
			17.	Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			18.	Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			19.	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			20.	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			21.	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.
			22.	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.

	NATURALEZA
	Clase angosta de carácter ejecutor en labores de carácter técnico en los diversos procesos de recuperación. Por la naturaleza de la clase, recibe supervisión periódica; trabaja siguiendo lineamientos generales, normas y procedimientos establecidos. Tiene acceso a información de uso restringido. Tiene responsabilidad personal por la ejecución de las labores asignadas y responsabilidad compartida con su superior en los resultados de la gestión. Por las características de la clase, debe relacionarse periódicamente con su superior inmediato para la coordinación de su trabajo, en forma constante. Atiende clientes internos y externos y público en general para la prestación de sus servicios.

CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Diplomado Universitario o poseer estudios superiores equivalentes en una carrera universitaria afín con la naturaleza del puesto.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años de experiencia en labores relacionadas con la naturaleza de la clase.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocer las leyes, reglamentos y procedimientos que regulan la actividad de cada proceso, así como las normas y estándares de calidad aplicados a la unidad administrativa.
	2. Saber usar microcomputadores y paquetes comerciales aplicables a su área de trabajo.
	3. Conocer los sistemas integrados de cómputo del Banco.

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares o por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CÓDIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES

CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS

CÓDIGO	CAPACITACIÓN REQUERIDA: 60 HORAS
	1. Paquetes de Cómputo.
	2. Servicio al Cliente.
	3. Normativa Interna y Externa.
	4. Procedimientos.

COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: TÉCNICO NEGOCIO			
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:	**Este perfil se incorpora según lo aprobado en la Sesión 4456 de Junta Directiva Nacional del 29 de enero del 2007 en donde se aprueba el Modelo de Centro de Negocios.** **Se agregan las funciones Relacionadas con Riesgo, según autorización brindada por la Gerencia General Corporativa mediante HT-493-GGC-2019, de fecha 14 de octubre de 2019.** **Este perfil se traslada del Manual de Puesto de formato Word a la versión actualizada, el día 19 de agosto del 2021, con el objetivo de contener todos los perfiles de puestos en el mismo formato.**				