

Dependencia:	División Cobro	Área:	Oficinas Comerciales
Código del Cargo:	5018.03	Código del Puesto:	5018
Categoría:	20	Nombre del Puesto:	Supervisor de Turno
Nombre del Cargo:	Coordinador Equipo de Cobro	Reporta a:	Gerente de BPT

Objetivo del Cargo: Ejecutar labores profesionales relacionadas con el seguimiento y control de los Equipos de Cobro ubicados en las Oficinas Comerciales a fin de garantizar la correcta ejecución de las negociaciones de pago y refinanciamientos, direccionar las actividades hacia el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas. Así mismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente, brindar apoyo en lo que solicite en concordancia con la normativa y valores institucionales.

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1 Supervisar y controlar la gestión funcional del equipo de cobro a su cargo.
			2 Coordinar, controlar y evaluar las labores del equipo de cobro a su cargo.
			3 Atender aquellos casos en los que se requiera de su intervención (mayor cuantía, especiales).
			4 Elaborar planes de contingencia, cuando sea requerido, tal que permitan el adecuado funcionamiento del Equipo de Cobro Especializado a su cargo.
			5 Capacitar periódicamente al personal del equipo, y al personal de las plataformas de servicio.
			6 Elaborar las estadísticas y reportes que le sean requeridos.
			7 Velar por el cumplimiento de las metas de los equipos de cobro, según la asignación.
			8 Cumplir con el pase a cobro judicial tanto de procesos monitorios como de ejecución.
			9 Aprobar negociaciones de pago según monto y nivel de resolución.
			10 Velar por el cumplimiento del riesgo operativo asociado.
			11 Velar por que cada negociación se gestione de forma adecuada en cada fase del proceso hasta que la misma se dé por finalizada (desde la contactación, hasta la formalización).
			12 Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			13 Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de del equipo de cobro a cargo.
			14 Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para la Dependencia.
			15 Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			16 Ejecutar otras funciones propias de la Dependencia.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			17 Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
			18 Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.
			19 Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			20 Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			21 Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			22 Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			23 Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
			24 En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.
CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES		
	Formación Académica:	Licenciatura en Administración de Negocios o con énfasis en Contabilidad, Banca y Finanzas, Gerencia; Administración Pública; Contaduría Pública; Economía.	
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.	
	Experiencia:	Tres años de experiencia en labores relacionadas con la gestión de cobro y negociaciones de pago de operaciones financieras.	
CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES		
	1. Conocimiento en la elaboración de métricas e indicadores de medición.		
	2. Conocimiento avanzado de word y excel.		
	3. Conocimiento en la Norma SUGEF 1-05, SUGEF 16-16, SUGEF 24-00.		
	4. Conocimiento de la Ley General de Administración Pública.		
	5. Conocimiento en servicio al cliente.		
	6. Conocimiento en la elaboración de reportes e informes técnicos.		
	7. Conocimiento en el análisis y gestión de créditos del sector financiero.		
	8. Conocimiento del Reglamento de Negociaciones de Pago, Manual Regulatorio de Negociaciones de Pago y Normativa de Refinanciamientos.		
* 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		
	1. Conocimientos de las disposiciones legales que regulan la actividad de la institución.		
	2. Conocimiento del entorno bancario financiero nacional.		
	3. Conocimiento de la aplicación de los diferentes sistemas utilizados en el Banco.		
	4. Conocimiento de instrumentos de fondos de inversión.		
	5. Conocimiento en Riesgo.		
CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS		
	Word, Excel, Power Point, Outlook, Sharepoint, Teams, Power BI		
	SIPO		
	T24		
	Sistema de Gestión de Garantías de Crédito		
	Sistema Centro de Información Crediticia SUGEF		

COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: SUPERVISOR DE NEGOCIO			
CÓDIGO	Cardinales	D	C	B	A
CAR-01	Orientación al Cliente				
CAR-02	Innovación y Creatividad				
CAR-03	Orientación a Resultados				
CAR-04	Seguimiento de procedimientos (Integridad)				
CAR-05	Inteligencia Emocional				
CÓDIGO	Gerenciales	D	C	B	A
GER-01	Liderazgo				
GER-02	Desarrollo de Otros				
Observaciones:	Este perfil se crea producto del estudio de estructura del proceso de Recuperación de Cartera aprobado por la Junta Directiva Nacional, mediante el acuerdo JDN-5939-Acd-703-2022-Art-19, sesión celebrada el lunes 29 de julio del 2022. Referencia DIRG-218-2022/GGC-858-2022.				
	Se ajusta la nomenclatura de la dependencia en noviembre del 2024, a fin de que se encuentre acorde con la estructura organizacional 2.0 alineada a la Hoja de Ruta de la Estrategia de Transformación Institucional, aprobada mediante el acuerdo JDN-6070-Acd-1469-2023-Art-4 inciso 2. Adicionalmente, se ajustan los niveles competencias.				