



## MANUAL DE CARGOS

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-Módulo de Gestión Comercial	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, direccionando 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, controlar y evaluar la gestión funcional del equipo de cobro a su cargo y velar por el cumplimiento de las metas.
			2 Atender aquellos casos en los que se requiera de su intervención (mayor cuantía, especiales).
			3 Elaborar planes de contingencia que permitan un adecuado funcionamiento del Equipo de Cobro Especializado a su cargo, cuando sea requerido.
			4 Capacitar periódicamente al personal del equipo y al personal de las plataformas de servicio.
			5 Elaborar estadísticas, reportes e informes que le sean solicitados.
			6 Cumplir con el pase a cobro judicial tanto de procesos monitorios como de ejecución.
			7 Aprobar negociaciones de pago según monto y nivel de resolución.
			8 Velar por el cumplimiento del riesgo operativo asociado.
			9 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).
			10 Establecer las acciones necesarias para asegurar la calidad en el nivel de servicio al cliente de la oficina, así como, desarrollar los planes de acción para incidir en una mejora paulatina en la prestación de servicios.
			11 Ejecutar planes de acción relacionados con Auditoría, Normativa, Control Interno, Riesgo Operativo, Riesgo de Gestión Administrativa, Ambiente de Control en conjunto con las partes interesadas, así mismo, brindar seguimiento a la ejecución de los mismos.
			12 Proceder con la distribución mensual de la base de caracterización, según las estrategias previamente analizadas.
			13 Programar y realizar visitas a clientes de mayor cuantía, que impacten el alcance de las metas.
			14 Atender las gestiones de liquidación de avales y creación de operaciones fuera de balance.
			15 Efectuar cuando corresponda la aplicación de cajas secas.
			16 Coordinar con los otros supervisores del BP Total, asumir la responsabilidad total de la oficina en ausencia del Jefe inmediato, cuando corresponda.
			17 Realizar los procesos de autorización en los diferentes sistemas informáticos, según su nivel de competencia, categoría y perfiles asignados por el Banco.
			18 Coadyuvar en el soporte que se requiera de las gestiones administrativas ante recursos humanos, tales como: permisos, vacaciones, ampliación de jornadas, capacitaciones, formulación de los BDP's del personal a su cargo, entre otras; así como, en la creación, bloqueo o desbloqueo de usuarios y suspensión de accesos a sistemas por vacaciones o incapacidades.
			19 Realizar la aprobación de crédito individual y las que están dentro del nivel operativo del Centro de Negocios, según los niveles resolutorios definidos en el Reglamento General de Crédito.
			20 Efectuar cambios en el archivo maestro de SIPO, con el fin de modificar o corregir los parámetros de las operaciones (tasa de interés, fechas de constitución, plazo, estado, cuota, entre otros).
			21 Sustituir al al Gerente de Experiencia al Cliente, cuando sea necesario.
			22 Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			23 Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones del equipo de cobro a cargo.
			24 Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para la dependencia.
			25 Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			26 Ejecutar otras funciones propias del puesto y de la dependencia.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			27 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.
			28 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.
			29 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.
			30 Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			31 Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptadas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			32 Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			33 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.
			34 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, Acuerdo CONASSIF 4-16, 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 a través 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				
	Microdsoft Office 365 (Word, Excel, Power Point, Outlook, Sharepoint, Power BI, TEAMS)				
	Sistema Integrado de Préstamos (SIPO)				
	Sistema T-24				
	Sistema de Gestión de Garantías de Crédito				
	Sistema Centro de Información Crediticia SUGEF				
COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:					
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 competenciales. La Subgerencia General de Negocios aprueba ajustes a este perfil alineados al nuevo Modelo de Gestión Comercial mediante el oficio SGN-0492-2025, con fecha 23 de abril del 2025, aprobado el 24 de abril del 2025. Referencia DIRCCH-0724-2025.				