

Dependencia:	División Cobro	Área:	Área Cobro Administrativo
Código del Cargo:	2001.32	Código del Puesto:	2001
Categoría:	18	Nombre del Puesto:	Técnico en Servicios y Operaciones Administrativas 2
Nombre del Cargo:	Gestor de Seguimiento y Control Cobro Administrativo	Reporta a:	Jefe Área Cobro Administrativo

**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
	Funciones comunes en los roles	1	Asistir a reuniones para coordinar, discutir, analizar y resolver diversos asuntos propios de su área de actividad y/o de Empresas de Compulsa Externas.
		2	Atender cuando corresponda a los clientes por los medios disponibles brindarles información, resolver sus consultas y orientarlos en la ejecución de sus gestiones.
		3	Velar porque las actividades encomendadas a cada equipo de trabajo se cumplan oportunamente y de acuerdo con las fechas establecidas, así como, para que todas las gestiones realizadas, queden debidamente cargadas en el Sistema Gestor de Cobro del Banco.
		4	Elaborar reportes, estadísticas e informes que le sean solicitados por la jefatura o que sean requeridos por la gestión con los resultados de las actividades realizadas y hacer las recomendaciones pertinentes para la toma de decisiones.
		5	Brindar seguimiento a la implementación y cumplimiento de cada uno de los alcances, objetivos, metas, estrategias, entre otros establecidos en el Plan de Gestión de Cobro que se encuentre vigente.
		6	Coadyuvar a la Jefatura con la evaluación y seguimientos al cumplimiento de los objetivos establecidos los BDP del personal con la periodicidad establecida por el Banco.
		7	Controlar el recurso humano del personal de equipo de trabajo (cuadro de vacaciones, incapacidades, ausencias, permisos, horarios), realizar las gestiones pertinentes, a fin de garantizar la continuidad del servicio.
		8	Analizar en conjunto con la Jefatura, las bases de datos, con el objetivo de implementar estrategias específicas de cobranza, orientadas a la mejora del resultado mensual de la cartera asignada al área.
		9	Suministrar la información de su competencia requerida y solicitada por la auditoría interna y externa, así como de cualquier otra unidad de interés institucional.
		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.
	Rol Gestión de Cobro	14	Supervisar y controlar las actividades de compulsión telefónica de operaciones de créditos que se encuentren morosas asignadas a los gestores del Área Cobro Administrativo y/o a las Empresas de Compulsa Externas en concordancia con el Plan de Gestión de Cobro vigente. Resolver las consultas que se presenten y velar por el eficiente cumplimiento de los deberes encomendados.
		15	Elaborar diversos documentos como: cuadros, oficios, informes, minutas de seguimiento, bdp, documentos variados, procedimientos, instructivos, guías, insumos para la autoevaluación de control interno, atención de recomendaciones de auditoría interna y otros que le sean asignados.
		16	Dar seguimiento a los reportes, estadísticas, acuerdos de minutas, oficios, cumplimiento de metas, informes de gestión y hacer las recomendaciones pertinentes.
		17	Ejecutar labores de aprobación, revisión o inclusión en el sistema SIPRE de las facturas para el trámite de pagos de las Empresas de Compulsa Externas y cualquier otra aprobación que se necesaria de acuerdo a las actividades requeridas del Área.
		18	Controlar y supervisar el cumplimiento de las metas del área vigentes, vueltas a la cartera, productividad diaria, contacto directo, efectividad de la compulsión telefónica, cumplimiento de scripts y normas de atención al cliente tanto de gestores internos del área como de las Empresas de Compulsa Externas.
		19	Aprobar en los distintos sistemas los movimientos realizados producto de la aplicación de caja seca, velar porque los cierres contables se envíen a Contabilidad y brindar seguimiento para que las estadísticas mensuales por aplicación de caja seca sean remitidas a la jefatura en tiempo y forma.
		20	Coordinar y supervisar el traslado oportuno de saldos a línea 47 VISA a nivel Nacional de acuerdo con la información de las bases de cobro cada mes y gestionar por el envío oportuno de las nóminas para el pase línea 47 al Área correspondiente, así como desbloquear los casos en pre-cobro solicitados por las sucursales, con el objetivo de que sea posible realizar el pago mínimo de las tarjetas.
		21	Atender a los clientes que sean escalados, brindarles información, resolver sus consultas, quejas y orientarlos en la ejecución de sus gestiones, velar porque las actividades encomendadas se cumplan oportunamente y de acuerdo con las fechas establecidas.
		22	Cumplir con lo indicado de su competencia en el "Instructivo de Aplicación a las Empresas de Compulsa Externas" vigente, elaborar un respaldo electrónico de todos los oficios e informes, escanearlos con las firmas de recibido y subirlos a la página de Control de Oficios de la Intranet y respaldar cualquier otra evidencia que se considere necesaria.
		23	Supervisar y velar que se cumplan las funciones asignadas al Equipo de Trabajo Back Office interno y Back Office de Empresas de Compulsa Externas, en concordancia con cada uno de los alcances, objetivos, metas, estrategias, entre otros establecidos en la Guía de Cobro vigente.
		24	Extraer y revisar la información generada por la División Cobro para distribuir entre las Empresas de Compulsa Externa y los gestores del Área Cobro Administrativo las cargas de cada uno y remitirlas al personal de Back Office para el debido procesamiento y envío, a fin de extraer las operaciones que califican para sipd33 y se identifiquen en cada una de las bases, así como, los enviados por los gestores de cobro de las oficinas para su posterior aplicación antes de finalizar el mes.
		25	Actualizar y controlar el cumplimiento del cronograma de gestiones automatizadas vigente, elaborar las respectivas estadísticas históricas y mensuales, así como, de la devolución de efectividad de las gestiones realizadas, dar seguimiento para que todas las gestiones se registren oportunamente y se carguen en el Sistema Gestor de Cobro del Banco.
		26	Apoyar a la Jefatura en la elaboración de las MCI (Metas Crucialmente Importantes), reportes para medir la gestión de cobro, estadísticas, logro de metas, efectividad, contacto directo, metas de productividad, cobertura de la cartera y el análisis de la compulsión realizada por los gestores de cobro del área (incluye la cartera asignada a Empresas de Compulsa Externas) para el análisis y la toma de decisiones.

			27	Velar por el mantenimiento y adecuado funcionamiento del sistema “Gestor de Cobro” vigente, atender los requerimientos propios de la operativa del sistema solicitados a la División de Tecnología de Información, además brindar seguimiento a las actividades relacionadas con la compra de un nuevo sistema de cobro.
			28	Llevar el control y respaldo de la información de los clientes que correspondan a casos especiales, fallecidos, corporativos, teléfonos excluidos, así como, de cuando finaliza la exclusión de las bases de compulsa a efectos de retomar la gestión de cobro.
			29	Elaborar diversas estadísticas de cierre de mes o según periodicidad para uso interno del Área Cobro Administrativo u otra dependencia a la que brindemos el servicio de cobro telefónico (Fondos especiales y Pignoración).
			30	Cumplir con lo indicado para su competencia en el “Instructivo de Aplicación a las Empresas de Compulsa Externas” vigente.
			31	Elaborar el modelo y verificar los cálculos en la gestión de cobro, a fin de que las mismas cumplan con lo requerido para el análisis de vueltas, productividad y efectividad de la cartera asignada a cada uno de los gestores de cobro a nivel nacional, tanto los ubicados en la Oficinas Comerciales como en el área.
			32	Gestionar para que los archivos de información remitidos por las Oficinas Comerciales para incorporar al gestor de cobro sean asignados a los compañeros de Back Office para el debido trámite.
			33	Atender las solicitudes y consultas por parte de las Empresas de Compulsa Externas respecto a cambios o mejoras que requieran hacerse a nivel de reportes o consolidados de gestión.
			34	Verificar con otras áreas si remitirán cartera para la extracción y procesamiento de las cargas de trabajo tales como Planilla 001-030, Fondos Especiales u otras las cuales se asignan a las Empresas de Compulsa Externa.
			35	Elaborar, depurar y enviar las bases de números telefónicos proporcionadas por el Banco, producto de los procesos de localizaciones de las Empresas de Compulsa Externa u otras aportadas por la institución, así como, llevar el debido control de los números de teléfonos excluidos y los debidos respaldos que documenten la información.
			36	Revisar los textos de los SMS y Email enviados a los clientes, verificando que se envíen de todos los tipos de estrategias, campañas especiales y otras campañas de cobro, según la periodicidad definida y el calendario de gestiones automatizadas.
			37	Recibir y depurar la base de T24 para la respectiva limpieza de los números que serán utilizados para las asignaciones durante el mes.
			38	Revisar el análisis de la matriz para el informe de facturación realizado por el Back Office para su envío a la supervisora de Empresas de Compulsa Externa, así como, la información referente a los incumplimientos en caso de indicarse para su respectivo informe de facturación.
			39	Revisar, cumplir y actualizar la Guía de Empresas de Compulsa Externas según la periodicidad solicitada, buscando siempre la mayor funcionalidad y efectividad del mismo para el logro de la fiscalización de los contratos.
			40	Revisar las órdenes de pago y facturas correspondientes a los contratos vigentes en el sistema SIPRE.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			41	Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			42	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.
			43	Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			44	Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			45	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			46	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			47	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.
			48	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.
CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES			
	Formación Académica:	Diplomado o Tercer año Universitario en Administración de Negocios o con énfasis en Banca y Finanzas, Contabilidad, Gerencia; Contaduría.		
	Legales:	No aplica		
	Experiencia:	Dos años y seis meses de experiencia en labores relacionadas con la gestión de cobro o actividades de soporte al negocio bancario.		
CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES			
	1. Conocimiento en servicio al cliente.			
	2. Conocimientos en gestión cobratoria.			
	3. Conocimiento de herramientas de Microsoft Office (word, excel, power point).			
	4. Conocimiento en la gestión y control de contratos.			
	5. Conocimiento de factura electrónica (registro y validación GTI).			
	6. Conocimiento de la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.			
	7. Conocimientos de la Norma Sugef 1-05.			
* 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. Conocimiento de los procedimientos e instructivos internos que afectan el área de trabajo.			
	2. Conocimiento de Seguros: Indemnización de Pólizas de Vida Desempleo, Robo y Estafa.			
	3. Conocimiento en el manejo telefónico de clientes difíciles.			
	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.			

CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS				
	Word, Excel, Power Point, Outlook				
	SIPO				
	SISCARD				
	CMS				
	T24				
	SISTEMA GESTOR DE COBRO				
	ACL				
	SIPRE				
	SIAP				
	FACTURA ELECTRÓNICA (REGISTRO Y VALIDACION GTI)				
	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: SUPERVISOR DE SOPORTE			
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-02	Liderazgo				
GER-01	Desarrollo de Otros				
Observaciones:	La Gerencia General Corporativa aprueba este perfil mediante oficio GGC-2-2021, con fecha 04 de enero de 2021. Referencia DIRCH-1786-2020. Este perfil se ajusta 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.				