DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

Ministerio del Trabajo

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Código:	
Denominación del Puesto:	ESPECIALISTA 3 DE RECUPERACION Y COBRANZAS
Nivel:	Profesional
Unidad Administrativa:	DIRECCION GENERAL COMERCIAL
Rol:	Ejecución y Coordinación de Procesos
Grupo Ocupacional:	Servidor Público 8
Grado:	14
Ámbito:	Cantonal

3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

INTERFAZ:

Gerencia General
Director Jurídico
Director de Planificación, procesos y proyectos de inversión
Dirección de Operaciones
Dirección Comercial

4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de Instrucción:	N/A
	N/A
	Tercer Nivel
Área de Conocimiento:	Ciencias sociales y del comportamiento; Educación comercial y administración

2. MISIÓN

Coordinar la implementación de planes, programas y proyectos para recuperar extrajudicialmente los valores adeudados por los clientes, usuarios y consumidores de los servicios que brinda la empresa, con la finalidad de brindar una sustentabilidad financiera a la institución.

5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA

Tiempo de Experiencia:	N/A	N/A	Tercer Nivel
			4 años
Especificidad de la experiencia	Gestión de recuperación de cartera; Analisis de riesgo de inversiones; Negociación y atención a clientes; Gestión de cartera de inversiones; Gesión de procesos de recuperación extrajudicial; Administración de procesos de recuperación judicial;		

6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO

Temática de la Capacitación

Administración y recuperación de cartera; Atención a clientes internos y externos, Diseño de estrategias de gestión; Diseño de procesos; Recuperación efectiva

7. ACTIVIDADES ESENCIALES

- Evalúa los indicadores relacionados a procesos de recuperación de la inversión realizada en obras de infraestructura de agua potable y alcantarillado.
- Programa procesos de cobranza extrajudicial a los usuarios, para la recuperación de la inversión realizada en obras de infraestructura de agua potable, alcantarillado y otros.
- Evalúa la consistencia técnica y legal de las notificaciones (títulos de crédito) para los deudores morosos.
- Califica las acciones de seguimiento ejecutados sobre procesos de recuperación extrajudicial para ejecutar el cobro, y validar las órdenes de cobro para los procesos coactivos.
- Organiza el archivo de todos los expedientes de los juicios activos y terminados de la institución, respecto a cobranza extrajudicial a los usuarios.
- Efectúa las demás funciones inherentes al cargo, o las que le designe el Jefe Inmediato, siempre que guarden armonía con las disposiciones de la Constitución de la República y la normativa legal vigente.

8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

- Indicadores de gestión; Manejo de portafolio de inversiones; Recuperación efectiva de valores; Gestión de recursos financieros; Productos y servicios públicos de agua potable y alcantarillado pluvial y sanitario.
- Gestión de cobranza extrajudicial; Metodos de recuperación de cartera; Recuperación de costos de inversion; Cobranza extrajudicial; Levantamiento de indicadores de gestión.
- Procesos de recuperación de cartera; Levantamiento de proyectos; Gestión por procesos; Atención al cliente y manejo de conflictos
- Proceso coactivo para recuperación; Procesos extrajudiciales de recuperación de cartera; Indicadores de gestión; Evaluación de proyectos; Simulación de escenarios prospectivos
- Gestión de proyectos; Proceso estrajudicial y coactivo de recuperación; Gestión documental; Archivo de procesos

9. COMPETENCIAS TÉCNICAS

Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
Expresión Escrita	Alto	Escribir documentos de complejidad alta, donde se establezcan parámetros que tengan impacto directo sobre el funcionamiento de una organización, proyectos u otros. Ejemplo (Informes de procesos legales, técnicos, administrativos)
Habilidad Analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común)	Alto	Realiza análisis lógicos para identificar los problemas fundamentales de la organización.
Pensamiento Crítico	Alto	Analiza, determina y cuestiona la viabilidad de aplicación de leyes, reglamentos, normas, sistemas y otros, aplicando la lógica.
Pensamiento Conceptual	Alto	Desarrolla conceptos nuevos para solucionar conflictos o para el desarrollo de proyectos, planes organizacionales y otros . Hace que las situaciones o ideas complejas estén claras, sean simples y comprensibles. Integra ideas, datos clave y observaciones, presentándolos en forma clara y útil.
Pensamiento Analítico	Alto	Realiza análisis extremadamente complejos, organizando y secuenciando un problema o situación, estableciendo causas de hecho, o varias consecuencias de acción. Anticipa los obstáculos y planifica los siguientes pasos.

10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES

Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
Orientación a los Resultados	Alto	Realiza las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrolla y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia.
Conocimiento del Entorno Organizacional	Alto	Identifica las razones que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo, los problemas de fondo de las unidades o procesos, oportunidades o fuerzas de poder que los afectan.
Iniciativa	Alto	Se anticipa a las situaciones con una visión de largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras.
Aprendizaje Continuo	Alto	Realiza trabajos de investigación y comparte con sus compañeros. Brinda sus conocimientos y experiencias, actuando como agente de cambio y propagador de nuevas ideas y tecnologías.
Flexibilidad	Alto	Modifica las acciones para responder a los cambios organizacionales o de prioridades. Propone mejoras para la organización.