|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DENOMINACIÓN DEL EMPLEO | COORDINADOR DE CARTERA | |
| I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO | | |
| NIVEL | Técnico | |
| DEPENDENCIA | Donde se ubique el cargo | |
| CARGO DEL JEFE INMEDIATO | Subgerente Administrativo | |
| CARGO A DISPOSICIÓN | Ninguno | |
| II. ÁREA FUNCIONAL: | | |
| Área de Cartera | | |
| III. PROPÓSITO PRINCIPAL | | |
| Garantizar el retorno eficiente y oportuno de los créditos concedidos, mediante una recuperación efectiva de cartera de acuerdo con las políticas establecidas por la cooperativa. | | |
|
|
| IV. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES | | |
| Manejo de las TIC (Tecnología, Información y Comunicaciones) | | |
| Estar actualizado en las NIIF (Normas Internaciones de Información Financiera). | | |
| Ser prudente en el manejo de la información. | | |
| Manejo de técnicas y estrategias financieras. | | |
| Manejo sobre atención al cliente. | | |
| V. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES | | |
| COMUNES | | **POR NIVEL JERÁRQUICO** |
| Aprendizaje continuo. | | Aprendizaje continuo |
| Orientación a resultados. | | Experticia profesional |
| Orientación al usuario y al ciudadano | | Trabajo en equipo y colaboración |
| Compromiso con la organización. | | Creatividad e innovación |
| Trabajo en equipo. | |  |
| Adaptación al cambio. | |  |
| VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA | | |
| FORMACIÓN ACADÉMICA | | **EXPERIENCIA** |
| Profesional, Estudiante de últimos semestres o tecnólogo en Contaduría Pública, Administración de Empresas o Administración Financiera. | | Mayor de 2 años en áreas administrativas y/o de gestión. |
|
|
|
| FORMACIÓN / ENTRENAMIENTO | | **HABILIDADES** |
| Conocimiento en Gestión de Cobros | | * Habilidad en conciliación de cobranza. * Flexibilidad mental de criterios. * Capacidad Analítica e Intuitiva para la colocación. * Destreza para interpretar indicadores de cartera. * Orientación al asociado y equipo de trabajo. * Facilidad para la obtención y análisis de información. * Tolerancia a la presión. * Manejo de Relaciones Interpersonales. * Liderazgo. |
|
|
|
|
|
|
|
| VII. PROHIBICIONES, CONFLICTOS DE INTERÉS Y CONFIDENCIALIDAD | | |
| Ejecutar cualquier acto que pueda poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de terceras personas. | | |
| Faltar al trabajo sin causa justificada o sin permiso de su Jefe inmediato. | | |
| Substraer de las Oficinas de COOPEAIPE documentos, útiles o herramientas de trabajo sin autorización alguna. | | |
| Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de algún narcótico o droga enervante. | | |
| Portar armas de cualquier clase durante las horas de trabajo, salvo las que formen parte de las herramientas o útiles propios del trabajo. | | |
| Usar los útiles y herramientas suministrados por COOPEAIPE, para objeto distinto de aquel a que están destinados. | | |
| Todos aquellos actos que atenten contra el buen nombre del COOPEAIPE y/o contra la salvaguarda y protección de los recursos encomendados para su custodia y manejo. | | |
| Las demás prohibiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo, Reglamento Interno de Trabajo y Código de Ética y Conducta de la Cooperativa. | | |
| Ofrecer, aceptar o solicitar regalos o atenciones, si se entienden o parecen entenderse, como una obligación o un soborno. | | |
| Ofrecer, prometer, pagar o autorizar pagos, directa o indirectamente, para influir en las decisiones de algún funcionario o ente administrativo. | | |
| Ofrecer, aceptar o solicitar regalos o atenciones a cambio de otorgar alguna ventaja o de desconocer algún procedimiento, en favor o en contra de un asociado o tercero. | | |
| Ofrecer, aceptar o solicitar regalos o atenciones cuando esté pendiente la toma de alguna decisión o se pueda afectar el juicio de un asociado, tercero o ente administrativo. | | |
| Preservar la confidencialidad de toda información institucional y la de los asociados, y abstenerse de la divulgación de esta, con independencia de su forma, revelada por escrito u oral bajo la ley de Protección de Datos 1581 de 2012 y HABEAS DATA | | |
| No realizar actividades dentro o fuera de la Cooperativa, para sí mismo o a favor de terceros que impliquen competencia en algún grado con la cooperativa, mientras dure su relación laboral. | | |
| No dar a conocer o permitir que terceros tomen conocimiento de información de naturaleza financiera o comercial de la Cooperativa; sin previa autorización escrita de sus representantes legales. | | |
| VIII. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES | | |
| Elaborar los planes anuales del área de cartera. | | |
| Responder los derechos de peticiones quejas, reclamos y demás solicitudes inherentes al área | | |
| Cumplir con las metas de los índices de morosidad, recaudo de cartera castigada | | |
| Coordinar para que se aplique, actualice y se difunda el Reglamento de Cartera autorizado por el Consejo de Administración, así como los documentos complementarios autorizados por las instancias internas que correspondan. | | |
| Proponer y coordinar todo lo relacionado con arreglos establecidos en el reglamento de cartera. | | |
| Efectuar y aprobar negociaciones de cartera castigada. | | |
| Coordinar el proceso de cobranza de la cartera de la Cooperativa, asegurando la satisfacción en la atención de reclamaciones de clientes y asociados. | | |
| Solicitar y analizar informes de Gestión de los abogados, recomendar diferentes acciones posibles para la recuperación respectiva y exigir la consecución de resultados positivos | | |
| Realizar un análisis mensual a los créditos colocados en la Cooperativa, para verificar cuántos de estos quedaron en mora al mes siguiente. Presentar informe a Gerencia General. | | |
| Monitorear los procesos de corte de cartera en el sistema diario, semanal, mensual y trimestral. | | |
| Elaborar y diseñar listados de asociados para castigo después de 360 días | | |
| Presentar a la Gerencia el informe de las obligaciones para castigo de cartera de acuerdo con las necesidades de la cooperativa | | |
| Efectuar el respectivo proceso de contabilización de los castigos de cartera aprobada por el consejo de administración | | |
| Presentar a la Gerencia General informe y listado de los asociados a excluir de la Cooperativa por morosidad de acuerdo con las necesidades de la cooperativa | | |
| Rendir informes a las instancias directivas y organismos de control cuando la Gerencia lo faculte. | | |
| Presentar a la Gerencia programas de incentivos para el recaudo de cartera | | |
| Participar en el comité de evaluación y calificación de la cartera de crédito de acuerdo con la directriz de la circular básica contable y financiera de la supersolidaria | | |
| Trabajar coordinadamente con las demás áreas, para diseñar y aplicar estrategias de cobranzas para disminuir la morosidad. | | |
| Realizar reuniones periódicas para hacer seguimiento y control de los procesos de cobro de la cartera Prejurídica, jurídica a cargo de los abogados externos de lo cual se debe de levantar acta | | |
| Monitorear, vigilar y asegurar la gestión de los abogados externos que posean procesos pre jurídicos y jurídicos a nombre de la cooperativa. | | |
| Apoyar las diferentes actividades inherentes a la naturaleza del área, de acuerdo con los procedimientos establecidos en coordinación con el jefe inmediato. | | |
| Generar, mantener y actualizar el archivo de todas las comunicaciones, oficios y soportes del área de cartera. | | |
| Solicitar los pagarés originales y copia de la documentación comercial de los asociados que serán enviados a jurídicos, una vez al mes. | | |
| Diligenciar los pagarés necesarios para el envío a procesos jurídicos o endoso. | | |
| Organizar la documentación necesaria para los abogados de los créditos que se enviaran a cobro jurídico. | | |
| Realizar negociaciones para pago de créditos en mora antes y después de envío a jurídico | | |
| Hacer compromisos de pago con los asociados para el recaudo de la cartera | | |
| Responder a las diferentes consultas solicitadas por los abogados con respecto a información de los asociados enviados a jurídico | | |
| Consultar la página de procesos de la rama judicial que permita verificar si el asociado presenta embargos. | | |
| Elaborar las respectivas notas u oficios de terminación de procesos | | |
| Coordinar con el Gerente General las autorizaciones mediante firma y autenticación de firma ante notaria las terminaciones de procesos, poderes, solicitud de títulos, endosos y arreglos de cartera gestionado por los abogados | | |
| Realizar los cruces jurídicos respectivos, una vez recibido el radicado de las demandas de los abogados. | | |
| Enviar a los abogados liquidación y saldos actualizados de los cruces realizados a los asociados que se encuentran en estado jurídico | | |
| Contabilizar los títulos judiciales reclamados y enviar reporte a los abogados | | |
| Realizar notas de cartera para pagos de créditos Prejurídico, jurídicos y cartera castigada | | |
| Hacer débitos de cuentas de ahorro previa autorización del titular | | |
| Realizar, mantener y actualizar matriz de abogados que posean procesos, asegurando rápido cobro, observaciones presentadas e informar al Director de Cartera sobre el desarrollo de estas gestiones | | |
| Expedir las certificaciones y paz y salvos de las personas hayan cancelado sus obligaciones en cobro jurídico y cartera castigada. | | |
| Llevar informes e indicadores estadísticos de control y seguimiento de la cartera enviada a cobro jurídico. | | |
| Monitorear, vigilar y asegurar la gestión de los abogados externos que posean procesos pre jurídicos y jurídicos a nombre de la cooperativa. Así mismo enviar diariamente el reporte a los abogados de los pagos prejurídico realizados. | | |
| Atender los reclamos de los asociados vía correo electrónico por inconformidades en las centrales de riesgo como CIFIN y DATACREDITO y efectuar las modificaciones en los plazos estipulados y en los términos de la ley habeas Data. trabajo coordinado con el subgerente de crédito y la asistente de crédito. | | |
| Generar listado de Prejurídico, efectuar la marcación y asignar al respectivo abogado. | | |
| Monitorear, vigilar y asegurar la gestión de los abogados externos que posean procesos pre jurídicos y jurídicos a nombre de la cooperativa | | |
| Recibir, tramitar, verificar y analizar los documentos e información de los casos para posibles arreglos de cartera y presentarlos ante el comité de arreglos de cartera para su análisis de viabilidad | | |
| Actualizar la información en el sistema del deudor y codeudor | | |
| Consultar en las diferentes bases de datos tanto públicos como privadas, tales como: cámara y comercio, dirección de impuestos, base de datos de la administración local, FOSYGA, DIAN, Rama Judicial, Data Crédito, Cifin, entre otras; que permitan verificar la información suministrada en los posibles arreglos de cartera y así brindar un mejor análisis que minimice el riesgo de incumplimiento de pago. | | |
| Atender peticiones, consultas, reclamos y conciliar posibles arreglos de cartera de los asociados | | |
| Realizar seguimiento, cobro y control a la cartera en mora de la cooperativa con el ánimo de evitar que haya maduración en sus categorías. | | |
| Hacer compromisos de pago con los asociados y realizarles seguimiento, en especial a los arreglos de cartera realizados. | | |
| Estar en constante búsqueda de posibles arreglos de cartera, mediante cartas de cobro, llamadas telefónicas, mensajería instantánea o el canal de contacto efectivo con los asociados. | | |
| Generar diariamente el Ranking de cartera y llevar una carpeta con estos informes. | | |
| Planificar metas y monitorear las llamadas de cobros que se efectúa | | |
| Realizar la elaboración, envió y control de las cartas de cobro a deudores y/o codeudores que presentan mora, según los rangos estimados en el reglamento de cartera. | | |
| Almacenar comprobantes de envió y realizar el respectivo informe mensual no efectivo de cartas de cobro. | | |
| Efectuar la contabilización de los arreglos de cartera con condonación de intereses de obligaciones en jurídico como en cartera castigada | | |
| Hacer notas de cartera que competan a sus actividades en el cargo | | |
| Control y revisión de los pagos de cartera efectuados por el convenio Efecty, otros medios de pago y convenios. | | |
| Realizar los cruces especiales y por mora igual o superior a 180 días, previa autorización del director de cartera | | |
| Liderar junto con la Gerencia, las metas de morosidad de la cartera y coordinar el equipo de funcionarios en cuanto al apoyo en el cobro de cartera de acuerdo a su colocación. | | |
| Generar, mantener y actualizar el archivo de todas las comunicaciones, oficios y soportes del área de cartera | | |
| Coordinar con los diferentes abogados los arreglos de cartera para su respectiva condonación y rebaja de honorarios, con visto bueno de la Gerencia | | |
| Conciliar posibles arreglos de cartera con los asociados que se enviarán a cobro jurídico | | |
| Coordinar las negociaciones y efectuar los arreglos de cartera castigada de la oficina y llevar el control de estas. | | |
| Custodiar la documentación de los arreglos de cartera castigada. | | |
| Atender reclamos de cartera de la oficina y gestionar su solución | | |
| Actualizar la base de datos de los asociados cada vez que estos estén tramitando un producto en la Cooperativa | | |
| Cumplir con un récord de gestiones de cobranza y cartera recuperada según las metas asignadas por el jefe inmediato | | |
| Gestionar la cobranza de la cartera y hacer seguimiento para que la gestión de la cobranza sea eficiente. | | |
| Alimentar la base de datos de cartas devueltas especificando las diferentes causales señaladas en la guía por la empresa transportadora | | |
| Contabilizar el castigo de cartera | | |
| Realizar el proceso de evaluación de cartera (Elaborar los insumos, conservar el histórico de las plantillas y demás documentos) | | |
| APOYO EN MENSAJERÍA | | |
| Realizar consignaciones y retiros de dineros en Bancos, propios de las operaciones de la Cooperativa, según montos y condiciones de traslados de efectivo establecidos en las pólizas y orientados por la Gerencial, bajo las condiciones de estas | | |
| IX. RESPONSABILIDADES DEL CARGO | | |
| Cumplir con los estatutos, acuerdos, manuales y demás reglamentación que disponga la Cooperativa. | | |
| Cumplir con las normas referentes al Sistema de Administración del riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT. | | |
| Solicitar permisos siguiendo el debido conducto regular y formatos establecidos; con autorización del jefe inmediato hasta por un día y por más días con autorización del Gerente General previo visto bueno del jefe inmediato. | | |
| Cuidar y mantener en óptimas condiciones los equipos, herramientas y bienes que le sean asignados. | | |
| Mantener una buena presentación personal durante la jornada laboral, según lo establecido en el manual de uso de uniformes y presentación personal | | |
| Asistir a los compromisos y actividades relacionados con el cargo y a los cuales sea citado | | |
| Ser puntual y cumplir con los horarios establecidos para el ingreso y salida de la cooperativa | | |
| Aplicar y promover los valores y principios corporativos en la ejecución de sus actividades y para la atención y satisfacción del cliente y grupos de interés | | |
| NO divulgar información privada y privilegiada de la cooperativa a entes externos o a funcionarios cuyo cargo no requiera del conocimiento de esta. | | |
| Conocer su puesto de trabajo y las funciones que debe desarrollar | | |
| No desperdiciar y evitar gastar innecesariamente materia prima e insumos otorgados por la cooperativa para contribuir al mejoramiento del medio ambiente. | | |
| Manejar un buen léxico durante el ejercicio de sus funciones tanto para el cliente interno como el cliente externo | | |
| Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde debe, evitando interrumpir innecesariamente las labores de los demás compañeros de trabajo. | | |
| Administrar correctamente su usuario en el sistema, cambiar periódicamente sus contraseñas y mantener confidencialidad de estas | | |
| Cumplir con las normas, reglamentos, procedimiento e instrucciones del Sistema Integral de Gestión | | |
| Proponer e informar sobre mejoras o cambios en los documentos del Sistema de Gestión de Calidad. | | |
| Utilizar la documentación vigente del Sistema de Gestión de Calidad | | |
| Asistir a las actividades de capacitación de Seguridad y Salud en el Trabajo definidas en el plan de capacitación anual del SG-SST. | | |
| Informar oportunamente al jefe inmediato, Subgerente Administrativo o al responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo acerca de los peligros, riesgos latentes en su sitio de trabajo, incidentes, accidentes, actos y condiciones inseguras. | | |
| Participar de la elección y conformación del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el trabajo COPASST, Comité de Convivencia Laboral CCL y contribuir a la ejecución de las actividades | | |
| Procurar el cuidado integral de su salud, suministrando información clara, veraz y completa sobre su estado de salud. | | |
| Usar, conservar y mantener adecuadamente la dotación y los elementos de protección personal asignados por la empresa para el desarrollo de las operaciones. | | |
| Prevenir la contaminación ambiental generada por las actividades administrativas y operativas | | |