

RESOLUCIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

San Salvador, 12 de febrero de 2015.

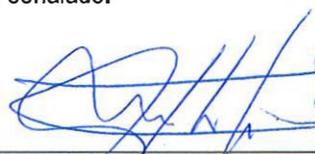
Señor(a): Elizabeth Carolina Guardado Reyes

En referencia a la solicitud de acceso a información institucional, número de presentación 262 de fecha 09 de febrero de 2015, en la cual solicita: Descriptor y perfil de puesto de los gestores del Área de Administración Cartera; Analizada la misma se considera:

- I. Admítase la solicitud de información No. 262, en vista de cumplir con los requisitos establecidos en el Artículo 66 de la Ley de Acceso a La Información Pública.
- II. En atención a la solicitud de acceso presentada se verifico que esta versa sobre **información pública** no sujeta a limitación en su divulgación, por lo cual se requirió a la siguiente unidad administrativa: Área de Desarrollo Organizacional.
- III. En respuesta al requerimiento la Unidad Administrativa proporciona la siguiente información: Referente a solicitud recibida No. Presentación 262 presentada por la Señora Elizabeth Carolina Guardado Reyes, donde solicita el Descriptor y perfil de puesto de los Gestores del Área de Administración de Cartera, al respecto le informo la existencia y anexo archivo correspondiente.

Por lo tanto conforme a lo determinado en los Artículos 61, 62, 65 y 72 literal c) de la Ley de Acceso a La Información Pública, se **RESUELVE**:

- a) Concédase el acceso a la información
- b) Entréguese a la solicitante la presente resolución junto con la información proporcionada de Acuerdo a lo requerido en la solicitud.
- c) Notifiquese en el medio y forma señalado.



Ing. Mario Hecor Monterrosa Molina.
Oficial de Información
mario.monterrosa@fsv.gob.sv

I. IDENTIFICACIÓN

PUESTO FUNCIONAL: Gestor Recuperación de Créditos. | **PUESTO GENÉRICO:** Gestor Recuperación de Créditos.

DEPENDENCIA: Gerencia de Créditos. | **UNIDAD/ÁREA:** Unidad de Administración de Cartera.

REPORTA A: Coordinador Gestión Recuperación de Créditos.

PUESTOS DIRECTAMENTE BAJO SU CARGO:

N/A.

BREVE DESCRIPCIÓN GENERAL DEL OBJETIVO DEL PUESTO:

Gestionar el cobro de la mora, utilizando las diferentes políticas de recuperación del Plan Integral de Mora en común acuerdo entre el Fondo y el deudor.

II. FUNCIONES CLAVES	% TIEMPO ASIGNADO	RESULTADOS ESPERADOS
<ul style="list-style-type: none">Realizar gestión de cobro interna.Dar seguimiento de los acuerdos de pago.	25% 25%	<ul style="list-style-type: none">Préstamos recuperados.Informe de gestión de seguimiento.
<ul style="list-style-type: none">Brindar atención a clientes con mora.Realizar visitas a clientes.	20% 10%	<ul style="list-style-type: none">Clientes atendidos.Acuerdos de pago y registro de gestión.

III. FUNCIONES PERIÓDICAS

Diaria.

- Atender al cliente, ya sea por problemas de crédito en mora o por información general.
- Gestionar la recuperación de la mora a través de las diferentes políticas de recuperación.
- Activar y emitir órdenes irrevocables de descuento a deudores con empleo formal, principalmente aquellos con algún nivel de atraso en sus cuotas mensuales de pago.
- Contactar o citar a los deudores considerados morosos utilizando los diferentes medios.
- Actualizar información en el expediente cuando estos se encuentren en proceso de embargo y archivarlo.
- Solicitar el valor de costas procesales según corresponda y elaborar recibos de pago.
- Verificar el cumplimiento de los diferentes acuerdos de pago concretados con el cliente.
- Actualizar información en el sistema.
- Atender a empresas gestoras de cobro.
- Gestionar aplicación de trámite de cotizaciones según sea el caso.
- Desarrollar todas las funciones conforme a la normativa aplicable al puesto.
- Atender actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad, como: mejora continua del(os) proceso(s), reuniones de trabajo, seguimientos, auditorías, capacitaciones entre otros.
- Desarrollar otras actividades asignadas por el jefe inmediato.

Semanal.

- Emitir recomendación sobre el inicio de embargo para aquellos casos sin solución y calcular estado de cuenta para promover embargo.

Mensual.

- Elaborar y entregar informes de labores en base a los casos asignados y atendidos.

Trimestral.

N/A.

Semestral.

N/A.

Anual.

N/A.

Eventual.

1. Aportar ideas para la solución de las distintas problemáticas de casos de mora.
2. Visitar empresas y urbanizaciones.
3. Participar en caravanas institucionales.

IV. RELACIONES DEL PUESTO**CON:**

- Área de Escrituración.
- Área de Aprobación de Créditos.
- Área de Recuperación Judicial.
- Área de Préstamos.
- Área de Presupuesto y Cotizaciones.
- Clientes o deudores.
- Empresas.
- Gestores de cobro externo.

PARA / FRECUENCIA:

- Consultar sobre escrituración de daciones, refinanciamiento y estados de cuenta. Diariamente.
- Enviar expedientes de refinanciamiento y solventar problemas en trámite. Diariamente.
- Solicitar valor de costas procesales, estados de cuenta ya sea para subasta y para promover embargo. Diariamente.
- Aplicar cuotas e informar las daciones enviadas al Área de Escrituración. Diariamente.
- Gestionar autorización y revisión de cotizaciones a usuarios. Diariamente.
- Gestionar requerimientos de clientes. Diariamente.
- Contactar al empleado y atender solicitudes. Diariamente.
- Proporcionar información requerida. Diariamente.

V. RESPONSABILIDADES, INSUMOS Y RECURSOS**VALORES:**

- N/A.

BIENES:

- Conforme a lo asignado en el inventario de activo fijo.

TOMA DE DECISIONES:

- Media, de acuerdo a la responsabilidad asignada por el jefe inmediato.

AUTORIZACIONES CLAVES PARA:

- N/A.

INSUMOS Y RECURSOS:

- Acceso a internet, sistema de apoyo administrativo, correo electrónico (Sí aplican).

MEDIDAS DE SEGURIDAD REQUERIDAS:

- N/A.

VI. PERFIL REQUERIDO**EDUCACIÓN, FORMACIÓN Y OTROS CONOCIMIENTOS:**

- Estudiante universitario a nivel de 3er año en Licenciatura en Administración de Empresas o carreras afines.
- Manejo de paquetes utilitarios de Microsoft Office u otros.
- Sólidos conocimientos en estrategias de cobro.

EXPERIENCIA LABORAL:

- Mínima de 2 años en puestos similares.

VII. HABILIDADES Y COMPETENCIAS**HABILIDADES:**

- Eficiencia.
- Trabajo en Equipo.
- Comprensión.
- Servicio al Cliente.

COMPETENCIAS:

- Técnica.
 - Experiencia, dominio de conocimiento y herramientas necesarias para la realización de sus funciones.
- Metodológica.
 - Orden y organización.
- Social.
 - Comunicación efectiva.
 - Adaptación al cambio.
- Participativa.
 - Integración en todas las actividades que promueve la Institución.