MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Gestión Cobratoria	**Área**	Área Gestión Cobro a Patronos
Código del Cargo:	5011.02	**Código del Puesto:**	5011
Categoría	17	**Nombre del Puesto:**	Gestor de Cobro
Nombre del Cargo:	Gestor Negociaciones de Pago	**Reporta a:**	Jefe Área Gestión Cobro a Patronos
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores técnicas relacionadas con la localización, gestión, recuperación y control sobre la cartera de morosidad que se genera de las operaciones crediticias otorgadas en los Centros Empresariales, las Oficinas Comerciales y que se asigna por parte de la División de Gestión Cobratoria, con el objetivo de que la morosidad de la cartera se encuentre en los limites definidos. 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
			1. Realizar visita de campo a los clientes que según la negociación pactada sea necesario para la formalización de esta.
			2. Realizar análisis y valoración de arreglos de pago en todos los estados de las operaciones dependiendo del tipo de cliente, sea este asalariado, pensionado, ingresos propios o persona jurídica, así como para los procesos de ampliación de plazo para clientes físicos o jurídicos.
			3. Brindar soporte a las áreas del negocio y suministrar información solicitada por las diferentes instancias con relación a los procesos ejecutados por el área.
			4. Realizar visita de campo a domicilio o lugar de trabajo a los clientes cuyos saldos son significativos y no ha sido posible localizar por otros medios.
			5. Realizar según corresponda los cambios de fecha o frecuencia de pago en los arreglos de pago que se deban de formalizar por la oficina.
			6. Aprobar arreglos de pago según los niveles resolutivos establecidos en el Reglamento General de Crédito y el Reglamento de Negociaciones de Pago.
			7. Analizar a los clientes que soliciten dación en pago con la finalidad de establecer las recomendaciones pertinentes, así como la asesoría a las oficinas en los casos que deban de atender.
			8. Completar los formularios para que en las Oficinas Comerciales se aplique la dación en pago una vez aprobada y brindar asesoría sobre la aplicación correspondiente a los Centros de Negocios.
			9. Negociar por cualquier medio disponible los compromisos de pago con los clientes y de pago especiales, así como, los planes de pago de operaciones fuera de balance con el objetivo de contribuir con la recuperación de la cartera que se encuentra con atraso y dar el soporte requerido a las Oficinas Comerciales.
			10. Aplicar descuento de intereses y honorarios dependiendo del tipo de arreglo de pago a formalizar por la Oficina Comercial.
			11. Incluir en el sitio definido por el Área de Cobro Judicial, la documentación de aquellas operaciones con garantía hipotecaria o prendaria que por su atraso y no recuperación en sede administrativa, ameriten ser recuperadas en vía judicial.
			12. Incluir las gestiones de cobro realizadas en el sistema definido para los efectos, así como la información relacionada con las probabilidades de pago en los sitios establecidos con la finalidad de que la información se encuentre disponible y actualizada.
			13. Llevar control de las gestiones asignadas a inicio de mes por parte de la División de Gestión Cobratoria con el objetivo de atender el 100% de la cartera y brindar seguimiento a los compromisos adquiridos por los clientes.
			14. Tramitar la indemnización de la póliza de vida por medio de Popular Seguros correspondiente a los clientes que han fallecido y que sus familiares no han efectuado la gestión correspondiente; así como dar el debido seguimiento mediante la Unidad de Seguros.
			15. Asesor a los clientes y a las Oficinas Comerciales sobre las gestiones que deben efectuar para la aplicación de la póliza de desempleo.
			16. Pre-analizar y referir a las instancias correspondientes los casos de posibles refinanciamientos en cumplimiento a la normativa establecida.
			17. Comunicar a los Centros de Negocios las negociaciones pactadas para la formalización de arreglos de pago ya establecidos.
			18. Capacitar al personal de las oficinas comerciales y centros empresariales sobre los temas de negociaciones de pago para la recuperación de operaciones morosas.
			19. Remitir la información correspondiente para las operaciones de crédito en la modalidad de Fideicomiso para el cobro judicial.
			20. Completar los formularios para la aplicación de avales de garantía y asesorar a los Centros de Negocios en dicha aplicación.
			21. Aplicar cajas secas para que la contabilidad registre correctamente los movimientos, así como realizar reversiones, aplicaciones y dar soporte a las oficinas comerciales en estos trámites.
			22. Analizar y elaborar dictamen y nómina para el traslado a castigada definitiva las operaciones de clientes fallecidos, así como de casos especiales en donde su recuperación tampoco se puede llevar a cabo por vía judicial, ejemplo: extinción o pérdida de garantía.
			23. Generar y elaborar reportes, estadísticas e informes varios que le sean solicitados o que sean requeridos por la gestión.
			24. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			25. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			26. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			27. Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.

			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			28. Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			29. 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.
			30. Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			31. Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			32. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			33. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			34. 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.
			35. 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.

CODIGO	**REQUISITOS EXIGIBLES**	
	Formación Académica:	Diplomado o Tercer año Universitario en la carrera de Administración Pública; Derecho; Contaduría; Economía; Administración de Negocios con énfasis en Banca, Finanzas, Contabilidad.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años de experiencia en labores relacionadas con la gestión de cobro y elaboración de arreglos de pago de operaciones morosas.

CODIGO	*** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES**
	1. Conocimiento Manual Regulatorio de Negociaciones de Pago.
	2. Conocimiento en la Interpretación de históricos.
	3. Conocimiento de historial crediticio - SUGEF.
	4. Conocimiento en el manejo de tablas dinámicas.
	5. Conocimiento en redacción y elaboración de informes técnicos.
	6. Conocimiento de la Normativa Sugef 1-05.
	7. Conocimiento en técnicas de cobro.

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CODIGO	**REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES**
	1. Conocimiento de las Leyes, Manuales, Reglamentos, procedimientos y normas que regulan la actividad aplicada en el Área.
	2. Conocimiento del Sistema Gestor.
	3. Conocimiento los sistemas integrados de cómputo del Banco.
	4. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
	5. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	6. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.
	7. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.

CODIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	SIPO
	Sistema Gestor
	Excel , Word
	SISCARD
	S139
	S111
	CIC
	CREDID
	T24
	Intranet Institucional

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		**PERFIL:TECNICOS SOPORTE**			
CODIGO	**Cardinales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CODIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CODIGO	**Del Negocio:**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CODIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CODIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				
Observaciones:	**La Gerencia General Corporativa aprueba este perfil mediante oficio GGC-1236-2020, con fecha 03 de agosto de 2020. Referencia DIRCH-987-2020.**				