



## MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Soporte al Negocio	Área:	División Cobro
Código del Cargo:	3005.72	Código del Puesto:	3005
Categoría:	21	Nombre del Puesto:	Ejecutivo Bancario Administrativo 2
Nombre del Cargo:	Coordinador General de Negociaciones de Pago	Reporta a:	Jefe División Cobro
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales relacionadas con el seguimiento y control de la correcta ejecución de la estrategia de negociaciones de pago y refinanciamientos realizados en las Oficinas Comerciales por parte del Equipo de Cobro, direccionar las actividades hacia el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas. Así mismo, 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	Atender a los clientes internos y/o externos por la vía que corresponda con las dudas o inquietudes que se les presente en el servicio con la finalidad de orientarles respecto a la solución de cada caso particular y se atiendan de manera oportuna.
		2	Preparar y presentar los informes sobre avances y comportamiento del desarrollo general de los procesos asignados.
		3	Apoyar la implementación de controles que garanticen la adecuada medición de los indicadores de control Interno.
		4	Atender consultas técnicas relacionadas con negociaciones de pago y refinanciamientos, que se puedan generar desde los equipos de cobro.
		5	Brindar seguimiento y coordinar las acciones que apoyen el cumplimiento para la atención a las recomendaciones y a los planes de mejora que se generen de los diferentes entes fiscalizadores internos y externos.
		6	Elaborar propuestas de la normativa relacionada a las negociaciones de pago, así como colaborar con los equipos de cobro en la gestión de la misma y mantener actualizada la normativa vigente.
		7	Coordinar capacitaciones técnicas requeridas por parte de los colaboradores de los equipos de cobro.
		8	Participar en la confección de la estrategia de recuperación de los equipos de cobro, a fin de lograr los objetivos y metas propuestas.
		9	Apoyar a las oficinas en cuanto a las gestiones de trámites con la dependencia de Tecnología de Información.
		10	Dar seguimiento al cumplimiento de aplicación de honramiento y creación de operaciones fuera de balance para AVALES, así como, de la revisión, solicitud, aplicación de pólizas de vida.
		11	Tramitar traslado a castigada definitivas operaciones de clientes fallecidos sin póliza, con saldo al descubierto, de operaciones moratorias y sin fiadores.
		12	Definir, en conjunto con el Equipo, los planes de trabajo respectivos y velar por que se cumplan las actividades establecidas en el marco de la normativa interna y externa aplicable, así como, en las fechas estimadas.
		13	Dar seguimiento al cumplimiento de las normas de Riesgo Operativo de la División y del Manual de Servicio al Cliente, así mismo, gestionar la actualización de procedimientos y su publicación en la Intranet.
		14	Realizar la generación de cargas de trabajo a inicio de mes y el análisis de datos de la asignación de los equipos de cobro.
		15	Brindar seguimiento a la gestión y cumplimiento de metas asignados a los equipos de cobro en cuanto el envío de pagarés certificados a la División Gestión Cobratoria para el traslado a cobro judicial.
		16	Colaborar con la elaboración y seguimiento del Plan Anual Operativo PAO de la División, con la finalidad de validar el cumplimiento.
		17	Revisar las facturas y pagos en el sistema definido, dar seguimiento a la correcta ejecución del presupuesto de la División.
		18	Coordinar las actividades de orden administrativo del personal del Equipo de Trabajo (Tiempo extraordinario, vacaciones, capacitaciones, BDP y BSC, entre otras), así como, elaborar las hojas de trámite para las gestiones de recursos humanos, con el objetivo de agilizar los trámites requeridos.
		19	Comunicar a la Jefatura los resultados obtenidos con base en la implementación de la estrategia en los diferentes equipos de trabajo de área y en caso requerido identificar las acciones de mejora que se deben implementar.
		20	Revisar las estrategias, métodos y procedimientos de trabajo, con el fin de proponer los ajustes o cambios necesarios para lograr mayores niveles de eficiencia en la gestión de las actividades del equipo de trabajo.
		21	Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
		22	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para la División.
		23	Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
		24	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
		25	Ejecutar otras funciones propias de la División.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
		26	Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
		27	Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.
		28	Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
		29	Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
		30	Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptadas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
		31	Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
		32	Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
		33	En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.
CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES		
	Formación Académica:	Licenciatura en Administración de Negocios; Administración Pública; Contaduría; Economía.	
	Legales:	No aplica.	
	Experiencia:	Tres años de experiencia en labores relacionadas con la gestión de recuperación de cartera de crédito de entidades financieras.	

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES				
	1. Conocimiento en el manejo y análisis de bases de datos (excel avanzado, tablas dinámicas ACL, access).				
	2. Conocimiento del Reglamento de Negociaciones de Pago, Manual Regulatorio de Negociaciones de Pago y Productos de Refinanciamiento.				
	3. Conocimiento de historial crediticio -SUGEF.				
	4. Conocimiento en redacción y elaboración de informes profesionales.				
	5. Conocimiento de la Normativa SUGEF 1-05.				
	6. Conocimiento en técnicas de cobro.				
* 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 del Código de Ética del Conglomerado Financiero.				
	2. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.				
	3. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.				
	4. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 7786.				
CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS				
	Sistema integrado pago operaciones (SIPO)				
	Sistema de tarjetas de crédito (SISCARD)				
	Aplicativo SIPO API390				
	Sistema de presupuesto en pagos y presupuesto (SIPRE)				
	ACL				
	S139 consultas varias a T24				
	S111 administración usuario UPI				
	Sistema Gestor de Cobro				
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:	Este perfil se crea 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.				