

Dependencia:	División Cobro	Área:	Área Negociaciones de Pago
Código del Cargo:	5013.12	Código del Puesto:	5013
Categoría:	17	Nombre del Puesto:	Ejecutivo de Negocios 1
Nombre del Cargo:	Gestor Negociaciones de Pago Junior	Reporta a:	Coordinador Equipo de Cobro

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 de los clientes físicos asignados por parte de la División Cobro, sin distinción de monto, con el objetivo de que la morosidad de la cartera se encuentre en los límites definidos. 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
	Funciones generales las cuales se deben cumplir en todos los roles	1	Colaborar con el Coordinador de Cobro en las capacitaciones al personal de las oficinas comerciales (Plataformas de Servicios), sobre los temas de negociaciones de pago, para la recuperación de operaciones morosas.
		2	Brindar soporte a las áreas del negocio y suministrar información solicitada por las diferentes instancias con relación a los procesos ejecutados por el área.
		3	Generar y elaborar reportes, estadísticas e informes varios que le sean solicitados o que sean requeridos por la gestión.
		4	Contactar por cualquier medio (teléfono, correo electrónico, WhatsApp, visita de campo, entre otros) y negociar con los clientes compromisos de pago, arreglos de pago, refinanciamientos, planes de pago de operaciones fuera de balance, entre otras opciones de negociación.
		5	Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
		6	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área.
		7	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
		8	Ejecutar otras funciones propias del Área.
	Rol de Negociaciones	9	Realizar visita de campo a los clientes que según la negociación pactada sea necesario para la formalización de esta.
		10	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.
		11	Realizar según corresponda los cambios de fecha o frecuencia de pago en los arreglos de pago que se deban de formalizar por la oficina.
		12	Aprobar arreglos de pago según los niveles resolutivos establecidos en el Reglamento General de Crédito y el Reglamento de Negociaciones de Pago y actualizar la política conoza a su cliente cuando corresponda.
		13	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.
		14	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.
		15	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.
		16	Aplicar descuento de intereses y honorarios dependiendo del tipo de arreglo de pago a formalizar por la Oficina Comercial.
		17	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.
		18	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.
		19	Llevar control de las gestiones asignadas durante de mes por parte de la División Cobro, con el objetivo de atender el 100% de la cartera y brindar seguimiento a los compromisos adquiridos por los clientes.
		20	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.
		21	Asesorar a los clientes y a las Oficinas Comerciales sobre las gestiones que deben efectuar para la aplicación de la póliza de desempleo.
		22	Analizar y aprobar los casos de posibles refinanciamientos en cumplimiento a la normativa establecida y actualizar la política conoza a su cliente cuando corresponda.
		23	Comunicar a los Centros de Negocios las negociaciones pactadas para la formalización de arreglos de pago ya establecidos.
		24	Remitir la información correspondiente para las operaciones de crédito en la modalidad de Fideicomiso para el cobro judicial.
	Rol de Analista	25	Tramitar la aplicación del honramiento de los Avals en Garantía, en operaciones que por su atraso debe gestionarse este proceso y la eliminación del aval para continuar con el pase a cobro judicial.
		26	Realizar las respectivas transferencias entre cuentas (FT) y/o aplicación de cajas secas para el pago de cuotas morosas con el dinero que se encuentra en las cuentas de ahorros, así como reversiones de cuotas y otras aplicaciones que se requieran para la recuperación de las operaciones en atraso.
		27	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.
		28	Revisar los trámites correspondientes a honramiento de avals y de las pólizas, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos para el otorgamiento del arreglo de pago.
		29	Solicitar cuando corresponda los avalúos para el análisis de negociaciones de pago.
		30	Velar por la formalización de las negociaciones gestionadas con los clientes, así como confeccionar y revisar los expedientes físicos o digitales.
		31	Elaborar a los clientes negociaciones de pago, arreglo de pago, moratoria, refinanciamiento, entre otros, con el objetivo de llegar a un acuerdo en la cancelación de lo adeudado.
		32	Participar de la presentación y/o aprobación de los casos de negociaciones de pago, arreglos de pago, de acuerdo con el monto y nivel de resolución (Clientes grupo 1: se excluyen clientes de Banca de Desarrollo y Sociedades Anónimas y Clientes grupo 2: Sociedades Anónimas).
		33	Realizar a los clientes evaluaciones para determinar la capacidad de pago.

			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO		
			34	Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.	
			35	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.	
			36	Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.	
			37	Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.	
			38	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.	
			39	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.	
			40	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.	
			41	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.	
CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES				
	Formación Académica:	Diplomado o Tercer año Universitario en la carrera de Administración Pública; Derecho; Contaduría Pública; Economía; Administración de Negocios			
	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.			
CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES				
	1. Conocimiento Reglamento de Negociaciones de Pago, Manual Regulatorio de Negociaciones de Pago y Normativa de Refinanciamientos.				
	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 o por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.					
CÓDIGO	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 en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.				
	4. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.				
	5. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 7786 y sus normativas conexas.				
CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS				
	Word, Excel, Power Point, Outlook				
	SIPO				
	Sistema Gestor				
	SISCARD				
	S139				
	S111				
	CIC				
	CREDID				
	T24				
	BIAC				
	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: TÉCNICO DE NEGOCIO			
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	De Negocio	D	C	B	A
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Persuasión en ventas				
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. La Gerencia General Corporativa aprueba ajuste a este perfil mediante el oficio GGC-612-2023, del 24 de abril del 2023. Referencia oficio DIRGC-205-2023 y DIRCH-0462-2023. 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.				