



## MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Cobro	Área:	Área Negociaciones de Pago
Código del Cargo:	5017.14	Código del Puesto:	5017
Categoría:	20	Nombre del Puesto:	Ejecutivo de Negocios 2
Nombre del Cargo:	Gestor Negociaciones de Pago Senior	Reporta a:	Coordinador Equipo de Cobro
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales relacionadas con la gestión, recuperación y control sobre la cartera de morosidad que se genera de las operaciones crediticias del grupo 1 y 2 asignadas por parte de la División Cobro, con el objetivo de que la morosidad de la cartera se encuentre en los límites 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	Valorar con el cliente la situación actual para conocer los motivos de atraso y determinar acuerdos de pago, así mismo, solicitar los documentos correspondientes según sea el caso expuesto por el cliente.
		2	Analizar, aprobar o presentar al comité correspondiente los casos donde se negocia un refinanciamiento en cumplimiento a la normativa establecida.
		3	Realizar las visitas de campo y entrevistas con los clientes por los medios disponibles, a fin de obtener información necesaria de primera mano, aclarar dudas e identificar los aspectos de riesgo que presenta el cliente.
		4	Realizar análisis, aprobar o presentar al comité correspondiente los 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.
		5	Realizar análisis, aprobar o presentar al comité correspondiente a los clientes que soliciten dación en pago, así mismo, brindar asesoría a las oficinas en los casos que deban de atender.
		6	Negociar, analizar y aprobar negociaciones de pago de clientes de grupo 1 y 2, de acuerdo a la estrategia asignada.
		7	Elaborar flujos de efectivo, valoraciones cualitativas y cuantitativas del giro del negocio, con el objetivo de analizar la medición de capacidad de pago.
		8	Aplicar descuento de intereses y honorarios dependiendo del tipo de arreglo de pago a formalizar por la oficina comercial.
		9	Generar y elaborar reportes, estadísticas e informes varios que le sean solicitados o que sean requeridos por la gestión.
		10	Participar de la presentación y/o aprobación de los casos de acuerdo al monto y nivel de resolución.
		11	Solicitar los avalúos necesarios para el análisis de las negociaciones.
		12	Recibir a los clientes que fueron remitidos por el BP Total, así como solicitar la documentación necesaria para su revisión y verificación.
		13	Aprobar, rechazar o solicitar documentación adicional en los casos de negociación, una vez emitida la resolución para la realización de las gestiones correspondientes.
		14	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.
		15	Realizar a los clientes evaluaciones para determinar la capacidad de pago.
		16	Participar de forma activa en la identificación de oportunidades de mejora y actualización de normativa, políticas crediticias y procedimientos relacionados con el Proceso Gestión de Crédito con el objetivo de que se cuente con las guías adecuadas en la ejecución de las actividades.
		17	Realizar las gestiones necesarias para que se dé un adecuado manejo del control interno en las actividades que ejecuta, así mismo aplicar e implementar las recomendaciones generadas de la evaluación de control interno.
		18	Participar de forma activa en la conformación de equipos de trabajo y/o células de calidad para la mejora del Proceso Gestión de Crédito.
		19	Capacitar al personal de las oficinas comerciales y centros empresariales sobre los temas de negociaciones de pago para la recuperación de operaciones morosas.
		20	Brindar soporte a las áreas del negocio y suministrar información solicitada por las diferentes instancias con relación a los procesos ejecutados por el área.
		21	Generar y elaborar reportes que requieran flujo de caja, estadísticas e informes varios que le sean solicitados o que sean requeridos por la gestión.
		22	Contactar a los clientes a través de correo electrónico y/o llamadas telefónicas para actualizar la información necesaria respecto a la gestión.
		23	Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
		24	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área.
		25	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
		26	Ejecutar otras funciones propias del Área.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
		27	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.
		28	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.
		29	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.
		30	Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
		31	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.
		32	Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
		33	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.
		34	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 Pública; Contaduría Pública; Economía; Administración de Negocios.	
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.	
	Experiencia:	Tres 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 profesionales.				
	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				
COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: PROFESIONAL 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. 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.				