MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Banca de Personas	**Área:**	Dirección Banca de Personas
Código del Cargo:	1005.01	**Código del Puesto:**	1005
Categoría:	4	**Nombre del Puesto:**	Auxiliar en Servicios y Operaciones Bancarias
Nombre del Cargo:	Vendedor Junior	**Reporta a:**	Encargado de Equipo de Ventas y Apoyo
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores de ventas de productos del Conglomerado Financiero tales como: afiliación a corresponsales no bancarios, adquirencia, servicios de captación y colocación de recursos así como venta de productos y servicios del Conglomerado Financiero, sea en Oficinas Comerciales del Banco, en ferias, stands o visitando empresas o instituciones . Le corresponde tanto el servicio de venta como el servicio post-venta. Este puesto se trataría del Ejecutivo de Ventas definido en el Reglamento para el pago de comisiones por venta de productos y servicios bancarios del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y su salario, aplicaría el pago de comisiones sobre venta de productos y servicios.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1. Realizar giras de ventas a nivel Nacional para la colocación de Adquirencia, corresponsales No Bancarios y diferentes productos del Conglomerado Financiero.
			2. Gestionar bases de datos con la finalidad de localizar clientes con el objetivo de colocar productos y servicios del Conglomerado Financiero.
			3. Establecer un plan de visitas a clientes, ferias, empresas o instituciones para la colocación de productos y servicios del Conglomerado Financiero.
			4. Ejecutar labores de recolección de documentos y firmas de formularios para la ventas y apertura de productos y servicios y tramitarlas según los procedimientos establecidos.
			5. Preparar, enviar y brindar seguimiento a la documentación de afiliación de clientes y apertura de productos y servicios a la dependencia que corresponda para su tramite.
			6. Cumplir las políticas institucionales en materia de márgenes de negociación para la venta de cada uno de los productos.
			7. Presentar un informe semanal de las visitas y ventas efectuadas.
			8. Cumplir con las metas de ventas asignados por la Jefatura.
			9. Rotular los nuevos socios comerciales y realizar cambios o actualización en rotulación a los afiliados del servicio de Corresponsales no Bancarios y Adquirencia.
			10. Enviar la documentación de respaldo para la apertura de los productos y servicios colocados.
			11. Mantener una comunicación continua con las Oficinas de Negocio para la identificación de nuevos comercios para la colocación de productos y servicios del Conglomerado Financiero.
			12. Realizar visitas a los comercios afiliados con el fin de dar seguimiento a la colocación o afiliación, así como fortalecer la relación comercial.
			13. Llevar el control de documentación, contratos y valores de las ventas efectuadas.
			14. Activar en el sistema T24 las tarjetas de débito relacionadas con Puntos BP y Conexión BP, con el objetivo de gestionar de forma inmediata el proceso de descarga de la aplicación y la capacitación requerida por el cliente en el ámbito de servicio de los productos indicados.
			15. Realizar las consultas en el sistema T24 de las operaciones asociadas con la comercialización de los productos Puntos BP y Conexión BP, con la finalidad de orientar al cliente y dar respuesta a sus inquietudes de forma oportuna.
			16. Gestionar la atención de trámites y consultas varias de clientes internos y externos.
			17. Cumplir con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			18. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos para el Área, División o Dirección de alcance Institucional.
			19. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			20. Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			21. Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			22. Ejecutar las acciones delegadas para el logro de los objetivos y 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.
			23. Atender las tareas para el cumplimiento de los resultados de la gestión de riesgos, aportando las evidencias que justifiquen la eficiencia y eficacia de la operativa institucional.
			24. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			25. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			26. 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.
			27. 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:	Bachiller en Eduación Media (Secundaria Completa). De preferencia con un 1 año de estudios universitarios en Administración de Empresas.
	Experiencia:	Un año de experiencia en labores relacionadas con el servicio al cliente y venta de servicios y productos financieros.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en Técnicas de servicio al cliente.
	2. Conocimiento en Técnicas de ventas.

*** 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.**

CÓDIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1. Conocimiento en Ofimática.
	2. Conocimiento de la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
	3. Conocimiento de la Normativa externa relacionada con la Contraloría General de la República.
	4. Conocimiento de la Normativa externa relacionada con el Banco Central.
	5. Conocimiento de la Normativa Interna del área.
	6. Conocimiento en la Confección de reportes e informes.
	7. Conocimiento en Productos y Servicios del Conglomerado Financiero.
	8. Conocimiento de Metodologías de colocación de productos y servicios.
	9. Conocimiento en Seguridad de la información Básico.

CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS				
	Sistemas T24				
	Sistema de Tarjetas de Crédito (SISCARD)				
	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: OPERATIVOS NEGOCIO			
CÓDIGO	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				
CÓDIGO	Gerenciales:	D	C	B	A
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CÓDIGO	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				
CÓDIGO	Del Soporte:	D	C	B	A
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CÓDIGO	DISC - Personalidad	D	C	B	A
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				
Observaciones:	**La Gerencia General Corporativa aprueba el perfil según la HT-282-GGC-2019 el 17 de Junio 2019. Referencia: DIRGE-317-2019 (DIRCH-926-2019).** **Se incluyen Funciones de Riesgo las cuales se incorporan a los perfiles con la aprobación de la Gerencia General Corporativa, emitida en el HT-493-GGC-2019, de fecha el 14 de octubre 2019. Referencia: DIRGE-689-2019 / DIRCH-1477-2019.** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes al perfil según la HT-225-GGC-2020, con fecha 02 de julio de 2020. Referencia DIRCH-0855-2020** **Se ajustan requisitos académicos y experiencia de acuerdo al Manual de Puestos, mediante oficio GGC-1236-2020 aprobación de la GGC. Referencia DIRCH-539-2020.**				