MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Centro Nacional de Tarjetas	**Área:**	Unidad Gestión de Ventas
Código del Cargo:	3006.07	**Código del Puesto:**	3006
Categoría:	22	**Nombre del Puesto:**	Ejecutivo Bancario Administrativo 3
Nombre del Cargo:	Supervisor Unidad Gestión de Ventas	**Reporta a:**	Jefe de Tarjetas
Objetivo del Cargo:	Brindar apoyo y criterio profesional en todo lo eferente a la Gestión de la Venta de las diversas tarjetas que dispone el Conglomerado Financiero a sus clientes. Responsable de comercializar los productos y programas de fidelidad que se encuentren vigentes, brindando apoyo especial a su Jefatura para el cumplimiento de las metas. Ejecutar constantes negociaciones con los proveedores externos sobre los servicios e iniciativas relacionadas Tarjetas de Débito y Crédito, así como el desarrollo e Implementación de Productos Nuevos y campañas de publicidad que dinamiten la colocación de los productos de su cartera. Brindar su criterio profesional para la creación e implementación de proyectos y requerimientos internos solicitados a su Unidad y a la División Centro Nacional de Tarjetas. Colaborar con la Jefatura de la División en el desarrollo en el seguimiento de las estrategias comerciales anuales de Tarjetas de Débito y Crédito. Brindar apoyo en lo que la Jefatura requiera.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1. Cumplir con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			2. Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en las funciones de su personal a cargo.
			3. Desarrollar y presentar a la Jefatura de la DCNT propuestas e iniciativas comerciales, así como mejoras de procesos que permitan mejorar los niveles de eficiencia en las labores desarrolladas en el área.
			4. Asignar, supervisar y controlar las tareas del personal a cargo, orientarlos y asesorarlos en la ejecución de sus labores y velar por el cumplimiento de las tareas asignadas.
			5. Definir en conjunto con el personal a cargo, los planes de trabajo respectivo, y velar por el cumplimiento de las actividades asignadas en las fechas establecidas.
			6. Ejecutar la comercialización de nuevos productos y valores agregados para las Tarjetas de Crédito y Débito.
			7. Planear, organizar, supervisar y controlar la programación y desarrollo de las actividades asignadas a la Unidad a su cargo.
			8. Definir, coordinar con la Jefatura y participar en la implementación de campañas y promociones para incentivar el uso de las tarjetas que ofrece el Conglomerado Financiero.
			9. Desarrollar estrategias para la afiliación de convenios con socios comerciales, para la obtención de descuentos que permita dar un valor agregado a las tarjetas que se ofrecen en el Conglomerado Financiero.
			10. Coordinar e implementar estrategias para incrementar los ingresos por servicios originados por el consumo con tarjetas de débito y crédito.
			11. Desarrollar y ejecutar planes de activación, uso y retención de clientes de tarjetas de crédito y débito.
			12. Brindar seguimiento permanente de las metas relacionadas con ingresos y convenios referentes a la Unidad a su cargo.
			13. Coordinar la comunicación a la fuerza de ventas del Conglomerado Financiero con el fin de que conozcan la campaña que se va lanzar para comercializar el producto o servicio. Así como también coordinar la publicación de la campaña en los distintos canales del banco.
			14. Planear, organizar, dirigir, coordinar y supervisar la gestión de colocación de Tarjetas de Crédito nuevas y renovaciones a nivel nacional.
			15. Asegurar el mantenimiento actualizado del Cuadro de Mando Institucional y el sistema de indicadores de gestión a los efectos del control del cumplimiento de los objetivos de la División y de la Unidad a su cargo.
			16. Brindar seguimiento para que los representantes y demás personal de ventas tengan un amplio conocimiento de los productos y servicios de la División y dispongan de la documentación actualizada de la colocación y utilización de las Tarjetas de Débito y Crédito.
			17. Definir en colaboración con la Jefatura de la División los objetivos y metas de venta que se deben alcanzar en la Unidad bajo su responsabilidad, así como el dato de la activación y utilización.
			18. Diseñar y presentar estrategias de ventas e informes profesionales para que sean analizados por la Jefatura de la División Centro nacional de Tarjetas.
			19. Realizar sesiones de trabajo grupales con miembros de la División Central Nacional de Tarjetas para generar lluvia de ideas y valorar la viabilidad de posibles iniciativas que se deseen implementar.
			20. Asistir a conferencias en representación de la División y supervisar al personal de ventas en las campañas de la División, ya sea en ferias o exposiciones.
			21. Resolver los problemas, quejas o consultas que surjan relacionadas con la Unidad a su cargo, así como tratar y mantener buenas relaciones con los clientes.
			22. Informar periódicamente o de acuerdo a lo establecido, a la Jefatura de la División sobre el avance de las tareas asignadas a su cargo, en caso requerido deberá de coordinar con otras dependencias para el cumplimiento de las mismas, según el ámbito de acción.
			23. Velar por el cumplimiento de las estrategias definidas por la Jefatura de la DCNT en el Plan Comercial de Tarjetas de Débito y Crédito, así como realizar el seguimiento respectivo.
			24. Actuar como punto de contacto entre la Banca de Persona y la Banca Empresarial, para la actualización de políticas y estrategias de comunicación.
			25. Optimizar las herramientas para el logro de las metas de ingresos por servicios.
			26. Analizar la información de la facturación, ingresos y costos de los distintos Programas de Fidelización y Planes de Financiamiento, con el fin de plantear propuesta que contribuyan en la generación de ingresos por servicios.
			27. Revisar y validar que se efectué el análisis de las variables cualitativas y cuantitativas para la afiliación de socios comerciales que son de interés Institucional.
			28. Velar que se ejecuten los planes de acción que permita rentabilizar las alianzas comerciales de los distintos programas de fidelización.

			29. Cumplir con todas las disposicines de evaluación de clima, ley 8204, Plan Anual Operativo y las evaluaciones de desempeño de los Colabores bajo su responsabilidad.
			30. Atender recomendaciones de la Auditoría Interna y Externa, acuerdos de Junta y hojas de tramites de Jefaturas.
			31. Proponer e implementar un adecuado sistema de control interno en concordancia con las políticas de riesgos fijadas.
			32. Desarrollar estrategias para afiliación de convenios con socios comerciales para la obtención de descuentos que permita dar un valor agregado a las tarjetas.
			33. Coordinar e implementar estrategias para incrementar los ingresos por servicios originados por el consumo con tarjetas de débito y crédito.
			34. Desarrollar y ejecutar planes de activación, uso y retención de clientes de tarjetas de crédito.
			35. Seguimiento permanente de las metas relacionadas con ingresos y convenios.
			37. Definición de perfil para confección de bases de datos para la gestión de venta de nuevas tarjetas, up grade.
			38. Coordinar la comunicación a la fuerza de ventas del Banco con el fin de que conozcan la campaña que se va a lanzar para la comercialización de los productos o servicios.
			39. Planear, organizar, dirigir, coordinar y supervisar la gestión de colocación de tarjetas de crédito nuevas y renovaciones a nivel nacional.
			40. Asegurar el mantenimiento actualizado del cuadro de mando institucional, así mismo el sistema de indicadores de gestión a los efectos del control de cumplimiento de los objetivos de la División.
			41. Asegurar que los representantes de ventas y personal de apoyo conozcan los productos y servicios ofrecidos por la División Centro Nacional de Tarjetas.
			42. Mantener la documentación actualizada de colocación y utilización de las tarjetas de débito y crédito.
			43. Medir la voz del cliente e identificar las necesidades de los clientes, para satisfacer a través de los productos y servicios de la División.
			44. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos para el Área, División o Dirección de alcance Institucional.
			45.Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			46. Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			47.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.
			48.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.
			49.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.
			50.Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			51.Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			52.Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			53.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.
			54.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 Empresas, Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en alguna de las siguientes especialidades: Mercadeo, Recursos Humanos, Contabilidad, Comercio Internacional, Banca y Finanzas, Administración Pública y Gerencia.
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo.
	Experiencia:	Tres años de experiencia en labores relacionadas con el objetivo del Cargo.

CÓDIGO	*** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES**
	1. Conocimiento comprobado en programas de Word, Excel, Power Point a nivel intermedio.
	2. Conocimientos en Técnicas de Análisis e investigación.
	3. Conocimientos en Servicio al Cliente.
	4. Conocimientos referentes a la Ley de Control Interno.
	5. Conocimientos en la Ley de Contratación Administrativa.
	6. Conocimientos en manejo de Presupuesto Público.
	7. Conocimiento en Técnicas de Negociación.
	8. Conocimientos en Técnicas de Ventas y Mercadeo.
	9. Conocimientos en implementación de campañas de mercadeo.
	10. Conocimientos en Estrategias de Comunicación.

*** 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 la Normativa externa relacionada con el Banco Central.
	2. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Contraloría General de la República.
	3. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
	4. Conocimiento en los Productos y Servicios que ofrece el Conglomerado Financiero.
	5. Conocimiento en Productos Visa y Master Card.
	6. Conocimientos de Elaboración de estadísticas y análisis de datos estadísticos.
	7. Conocimientos en el análisis de información, redacción y presentación de informes.
	8. Conocimientos en Estudios y análisis de mercados.
	9. Conocimientos en Riesgo operativo y financiero.
	10. Conocimientos en segmentación de mercados.
	11. Conocimientos referentes a la Ley 8204.
CÓDIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**
	Word, Excel, Power Point
	SISCARD
	Bacosi
	CARDINAL COMMERCE
	CORE Bancario
	E- Service
	Emboss
	Silpos
	SIPO
	SIPRE
	Sistema Autoriza 7
	Sistema Emisión y adquirencia
	Sistema T-24
	Sistema VROL
	Sistemas de Conciliaciones y liquidaciones TC
	Visa on line
	VRC

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		**PERFIL: SUPERVISIÓN 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:	**Se crea perfil de cargo aprobado por la Gerencia General Corporativa mediante el HT-573-GGC-2019, de fecha 26 de noviembre de 2019.** **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.**				