MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Centro Nacional de Tarjetas	**Área:**	Unidad Gestión de Ventas
Código del Cargo:	3006.08	**Código del Puesto:**	3006
Categoría:	22	**Nombre del Puesto:**	Ejecutivo Bancario Administrativo 3
Nombre del Cargo:	Supervisor Unidad Gestión Pos Venta	**Reporta a:**	Jefe de Tarjetas
Objetivo del Cargo:	Brindar apoyo y criterio profesional en todo lo eferente a la Gestión de pos Venta que requieren los productos de tarjetas que dispone el Conglomerado Financiero a sus clientes. Responsable de generar planes y estrategias adecuadas para la medición y mejora del servicio al cliente posterior a la colocación de los productos de la División Centro Nacional de Tarjetas. Determinar las brechas entre lo que se le ofrece al cliente versus lo que realmente necesitaba. Responsable de estar efectuando análisis de mercado tanto el actual que maneja el Conglomerado Financiero como el potencial, segmentado mercados y brindando un abordaje especial por medio de estrategias de comunicación y mercadeo especiales para cada uno de ellos. Experto en el análisis y administración de los comportamientos de los consumidores, establecer siempre estrategias de vanguardia que le permitan a la División que pertenece colocar sus productos y mejorar las deficiencias que se presentan en la pos venta. Medir el logro o los alcances de las campañas publicitarias y de colocación de productos, brindando un criterio profesional sobre mejoras o cambios en los mismos. 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. Asignar, supervisar y controlar las tareas de los subalternos a su cargo, orientarlos en la ejecución de sus labores y velar por el cumplimiento de los deberes encomendados.
			4. Definir las parámetros para medir el rendimiento de su personal a cargo para asegurarse de que los miembros del equipo estén ofreciendo un buen servicio a los clientes.
			5. Crear planes, estrategias y establecer estándares para medir y mejorar la calidad en el servicio al cliente, mediante la aplicación de métodos de calidad.
			6. Centralizar y monitorear la información estadística producida en toda la División, para que sirva como herramienta para la toma de decisiones, mediante la medición y análisis del rendimiento de su organización frente a los estándares de calidad.
			7. Identificar las brechas entre las necesidades y las expectativas de los clientes con respecto a los productos y servicios brindados en función de los resultados para establecer mecanismos de mejora.
			8. Procurar un servicio personalizado de valor agregado mediante diversas técnicas, como: la integración con los clientes, personalización de productos y de los servicios, colaborando en el desarrollo de estrategias de retención, recuperación y activación de clientes.
			9. Analizar la evolución del mercado, las exigencias de los clientes y la observación constante a la competencia para contribuir en las propuesta de nuevas estrategias de productos.
			10. Propiciar instancias de sensibilización y capacitación dirigidas a todos los niveles de la División y de toda la fuerza de ventas del Conglomerado Financiero para que conozcan los productos y de esta manera se le faciliten las ventas.
			11. Fomentar el desarrollo de una Cultura de medición de resultados, mejora continua, proactividad y eficacia en la gestión.
			12. 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.
			14. Desarrollar herramientas para mejorar y aplicar en la búsqueda de una mejor experiencia del cliente.
			15. Establecer los mecanismos de control para garantizar el cumplimiento de los compromisos concretos establecidos con el cliente.
			16. Formular en conjunto con la Jefatura de la División los planes estratégicos y operativos de la Dependencia, así como los procedimientos para llevarlos a la práctica.
			17. Preparar informes profesionales sobre la evolución de los planes de venta, la calidad del servicio y de las incidencias.
			18. Colaborar en la gestión del flujo de información entre las unidades de la División y los proveedores de servicios, garantizando el cumplimiento de los plazos de entrega de los productos y servicios con la calidad esperada por el cliente.
			19. Controlar el cumplimiento de los objetivos de la estrategia corporativa del Conglomerado Financiero relacionados con servicio al cliente.
			20. Recopilar información sobre comportamientos transaccionales de los clientes actuales y potenciales de Tarjetas de Débito y Crédito, utilizando los insumos de las herramientas tales como: VVO de Visa, Incoming, KPIs Débito, KPIs Crédito, SISCARD y otros indicadores suministrados por la marca Visa.
			21. Coordinar con la División Centro Nacional de Tarjetas para la confección de requerimientos de bases de datos y estudios de mercado.
			22. Analizar el comportamiento de consumo de nuestros clientes, sus preferencias y necesidades a través de las estadísticas, para coordinar estrategias con las otras dependencias de la División Centro Nacional de Tarjetas.
			23. Realizar y presentar un análisis segmentado sobre el comportamiento de diferentes poblaciones de cliente que atiende el Conglomerado Financiero, que sean consideradas foco de atención del mercado de las tarjetas de débito y crédito, con el fin de realizar sesiones de trabajo para desarrollar las estrategias de abordaje y colocación, así como la forma de medir cada iniciativa y posibles fechas de implementación.
			24. Realizar la recopilación de datos sobre los indicadores y variables que van determinando el avance positivo o negativo de las iniciativas implementadas.
			25. Medir el impacto de las estrategias de ejecución y cumplir las metas que le corresponden del plan comercial.
			26. Coordinar con mercadeo el desarrollo de las campañas y la implementación de las mismas.

			27. Proponer e implementar un adecuado sistema de control interno en concordancia con las políticas de riesgos fijadas.
			28. Cumplir con todas las disposición de evaluación de clima, ley 8204, Plan Anual Operativo y las evaluaciones de desempeño de los Colabores bajo su responsabilidad.
			29. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos para el Área, División o Dirección de alcance Institucional.
			30. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			31. Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			32.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.
			33.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.
			34.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.
			35.Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			36.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.
			37.Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			38.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.
			39.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 enfasís 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 Analisis 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.**				