MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Banca de Personas	**Área:**	Centro de Negocios
Código del Cargo:	5024	**Código del Puesto:**	5024
Categoría:	17	**Nombre del Puesto:**	Técnico en Servicio al Cliente y Crédito-CE
Nombre del Cargo:	Asistente Fuerza de Ventas	**Reporta a:**	Supervisor Ventas Centro de Negocios
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores técnicas relacionadas con el seguimiento de la cartera y la gestión de integración de los clientes del Centro de Negocios, direccionar las actividades hacia el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos. 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.	Verificar permanentemente los niveles de integración de la cartera y comunica a su Jefatura situaciones particulares para que se tomen las acciones correspondientes de forma oportuna.
			2.	Verificar los saldos contingentes buscando la integración máxima disponible y comunicar a los ejecutivos de ventas lo referente.
			3.	Brindar soporte administrativo a las fuerzas de ventas con el objetivo de facilitar la gestión de comercialización.
			4.	Gestionar y controlar el vencimiento de los productos pasivos.
			5.	Gestionar y programar las citas para las visitas que deben de realizar los Ejecutivos que atienden el segmento empresarial.
			6.	Atender y remitir las solicitudes o documentación a los clientes con gestiones en trámite.
			7.	Brindar atención personalizada a los clientes con una alta calidad en el nivel de servicio.
			8.	Llevar el control de las cancelaciones ordinarias y anticipadas para procurar mantener el crecimiento del saldo de la cartera.
			9.	Realizar cuando corresponda y en apego a la Estrategia Comercial definida la gestión de comercialización de los productos del Conglomerado disponibles, ya sea en las Oficinas Comerciales como fuera de ellas, con el objetivo coadyuvar al cumplimiento las metas establecidas.
			10.	Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			11.	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			12.	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			13.	Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			14.	Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			15.	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.
			16.	Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			17.	Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			18.	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			19.	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			20.	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.
			21.	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 Contabilidad; Administración de Negocios o con énfasis en Banca, Finanzas, Contabilidad; Administración Pública; Contaduría o Economía.
	Legales:	No Aplica.
	Experiencia:	Tres años de experiencia en labores relacionadas con la formalización o comercialización de productos y servicios financieros.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento de los productos y servicios del Conglomerado.
	2. Conocimiento en materia de análisis financiero.
	3. Conocimiento en la Norma SUGEF 1-05, SUGEF 16-16, SUGEF 24-00.
	4. Conocimiento en protocolos de atención y servicio al cliente.
	5. Conocimiento de intermedio Microsoft office Word y Excel.
	6. Conocimiento de la Ley N°7786 y normativa conexa.

*** 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 de Ley General de Administración Pública.
	2. Conocimiento Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la función pública.
	3. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	4. Conocimiento del Código de Ética del Conglomerado Financiero.
	5. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.

CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook.
	Sistema de Préstamos (SIPO).

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: TÉCNICO 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 este perfil mediante oficio GGC-234-2021. Referencia DIRCH-0282-2021. Como parte del Modelo Operativo de Negocio y Fuerzas de Venta.** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante oficio GGC-461-2021, con fecha 23 de marzo de 2021. Referencia DIRCH-0486-2021.** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante oficio GGC-789-2021, con fecha 02 de junio de 2021, aprobado el 18 de junio del 2021. Referencia DIRCH-840-2021. En línea con el Modelo Operativo del Negocio y Fuerza de Ventas.**				