MANUAL DE PUESTO

Dependencia:	Dirección Banca de Personas	**Área:**	Centros de Negocio o Agencias según corresponda
Código del Cargo:	5013	**Código del Puesto:**	5013
Categoría:	17	**Nombre del Puesto:**	Ejecutivo de Negocios 1
Nombre del Cargo:	Ejecutivo de Negocios 1	**Reporta a:**	Gerente Centro de Negocios o Jefe Agencia según corresponda
Objetivo del Cargo:	Prospectar, vender, promover, analizar, aprobar y recomendar, así como, gestionar la comercialización de productos y servicios del Conglomerado disponibles para el segmento asignado, con el fin de incrementar el volumen de negocios y la cartera de clientes, orientar la gestión hacia el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos. Asimismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente, brindar apoyo en lo que solicite en concordancia con la normativa y valores institucionales.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1.	Desarrollar y ejecutar estrategias y tácticas que le permita prospectar clientes a fin de cumplir con las metas establecidas.
			2.	Asesorar a los clientes sobre los productos que ofrece el Banco: Tarjetas de Crédito y/o Débito, Préstamos, Cuenta de Ahorros, Captación de bajo costo, Inversiones a Plazos, Afiliación de Salarios, entre otros; así como analizar y formalizar su venta.
			3.	Prospectar, vender, recibir, analizar y recomendar los créditos de la línea personal: sin fiador, fiduciario, prendario, hipotecario y con otro tipo de garantía, crédito de vivienda, entre otras; así como, aprobar los créditos de acuerdo con lo establecido en el Reglamento General de Crédito del Banco.
			4.	Recibir, analizar, aprobar, recomendar y entregar tarjetas de crédito, así como, realizar cambios de emisiones. Ampliar límites de crédito, reversar membresía, intereses u otros.
			5.	Gestionar en el segmento de microempresa la venta proactiva de productos y servicios del Conglomerado, realizar la prospección de las solicitudes de crédito y recolectar la información para documentar el expediente del caso, a fin de remitirlo al área respectiva para el análisis y recomendación correspondiente.
			6.	Analizar y recomendar créditos de bonos de vivienda según niveles de aprobación.
			7.	Acompañar a los Ejecutivos Empresariales en las visitas a empresas, instituciones públicas y privadas a fin de ofrecer los productos y servicios con los que cuenta la Institución, con el propósito de obtener nuevas opciones de negocios integrales conforme con la estrategia comercial definida.
			8.	Realizar en apego a la Estrategia Comercial la gestión de comercialización de los productos del Conglomerado disponibles, ya sea en las Oficinas Comerciales como fuera de ellas, con el objetivo de que se cumplan las metas establecidas.
			9.	Gestionar la optimización de la cartera asignada en los procesos de postventa, retención, rentabilización, relación, recuperación, referenciación, con la finalidad identificar las oportunidades en la relación con los clientes y definir las estrategias para su aprovechamiento.
			10.	Coordinar con las dependencias de soporte los procesos de vinculación y gestión de operaciones de sus clientes.
			11.	Coordinar con las áreas correspondientes, los aspectos requeridos para las visitas o participación en ferias y exposiciones (permiso, volantes, información al personal, instalación de stand, entre otras).
			12.	Elaborar y presentar la programación semanal de las visitas y tareas por realizar, llevar un control electrónico de todos los clientes atendidos, así como elaborar el respectivo informe de visita de campo.
			13.	Atender solicitudes de servicios tanto de productos activos como pasivos que provengan de otros canales de atención.
			14.	Brindar seguimiento a la cartera asignada con el fin de atender los requerimientos que el cliente demande como remisión de estados de cuenta, gestión de productos y servicios adicionales para complementar su integración con el Banco, morosidad temprana, entre otros.
			15.	Sustituir de forma temporal al Gerente de Experiencia la Cliente (GEC) y/o al Gestor Operativo de Agencia-Supernumerario (GOA) durante recesos u ausencia durante el día, cuando la oficina lo requiera, con el fin de brindar una excelente atención en las gestiones requeridas por los clientes.
			16.	Ejercer tareas de soporte en apoyo al Gerente de Experiencia al Cliente, cuando se requiera por parte de la Jefatura de la Oficina Comercial.
			17.	Brindar soporte en plataforma en la atención de trámites de clientes, arreglos de pago, vinculaciones, formalización de crédito, entre otros, en caso de que la oficina comercial lo requiera.
			18.	Apoyar en momentos de congestionamiento o según la estrategia de atención de salón, las actividades definidas bajo el modelo de experiencia del cliente.
			19.	En el caso que le corresponda ejecutar el rol de analista de negociaciones y arreglos de pago de operaciones hipotecarias o Desarrollo Empresarial y Social (menor a 30 millones), tendrá que realizar las siguientes funciones: a-Contactar deudores/codeudor/ fiador con el objetivo de ampliar los detalles necesarios para los análisis de los casos. b-Realizar el análisis correspondiente para cada caso asignado, para lo cual deberá: validar la documentación, evaluar la capacidad de pago, revisar trámite de pólizas y trámite de honramiento de avales, solicitar en caso necesario los avalúos para refinanciamiento o ampliación de plazo, realizar visitas de campo, así como, elaborar recomendación de negociación (arreglo de pago, moratoria, refinanciamiento), según corresponda. c-Confeccionar y revisar los expedientes, según sean requeridos. d-Remitir a las dependencias correspondientes la documentación relativa a moratorias o extensión de moratoria con el fin de que dichos trámites se inscriban de conformidad con los procedimientos establecidos. e-Brindar seguimiento para que se realice la formalización o giros de las negociaciones gestionadas f- Aprobar los casos que le correspondan, según monto y nivel de resolución definidos en la normativa interna aplicable. Puede participar como aprobador o presentando el caso. g- Completar los registros de información necesarios para el control de avance del proyecto (Share Point, control de tiempos, etc.).
			20.	Cumplir con la calidad y tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			21.	Ejecutar otras funciones propias de la operativa de la Agencia y que responde a los distintos protocolos y normativas internas del Banco.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			22.	Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			23.	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.
			24.	Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			25.	Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			26.	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			27.	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			28.	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.
			29.	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 Universitario en Administración de Negocios, Administración de Negocios con énfasis en Contabilidad, Banca, Finanzas, Gerencia; Administración Pública; Contaduría o Economía.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años de experiencia en puestos relacionados con la gestión del negocio bancario preferiblemente en empresas del sector financiero.
	Otros:	Licencia de Conducir tipo B1 vigente. Por las características de las funciones debe de trasladarse a visitar clientes.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en el Plan Integral de Formación Bancaria (PIFB) o Programa Certificado similar.
	2. Conocimientos en los diferentes Sistemas del Banco (T24, Sistema de Tarjetas de Crédito y todo sistema requerido para la atención de clientes y público en general).
	3. Conocimiento en la Normativa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 7786 y normativa conexa.
	4. Conocimiento de los servicios y productos del Conglomerado.
	5. Conocimiento en Inventarios de Documentos de Valor (Garantías, pagares, certificados de inversión, cheques, efectivo, entre otros).
	6. Conocimiento en el proceso de custodia de valores y caja de seguridad.
	7. Conocimiento en protocolos de atención y servicio al cliente.
	8. Conocimiento en trámites y gestiones crediticias e hipotecarias.
	9. Conocimiento del Modelo Optimización de la Cartera- Estrategia 6r.
	10. Conocimiento en la comercialización de productos financieros.
	11. Conocimiento en la interpretación de estados financieros.
Requisitos Técnicos para el Rol Analista de Negociaciones y Arreglos de Pago	1. Conocimiento en servicio al cliente.
	2. Conocimiento en el análisis o trámites créditos preferiblemente hipotecarios o empresariales.
	3. Conocimiento de la Normativa Sugef 1-05.
	4. Conocimiento de la Ley General de Administración Pública.
	5. Conocimiento en la elaboración de informes técnicos.
	6. Conocimiento de word y excel.

*** 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 en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	2. Conocimiento en el Reglamento General de Crédito del Banco.
	3. Conocimiento en la aplicación de control interno y riesgo operativo.

CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	Centro de Información Crediticia (CIC)
	Sistema T24
	Sistema VISA
	Sistema de Información de la Población Objetivo (SIPO)
	Sistema Control de Asignación de Notarios (CAN)
	Sistema SIVECA
	Sistema SICUVAL
	Sistema SISCARD
	Sistema Nacional de Firma Digital

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: TÉCNICO DE NEGOCIOS			
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:	**Este perfil se incorpora según lo aprobado en la Sesión 4456 de Junta Directiva Nacional del 29 de enero del 2007 en donde se aprueba el Modelo de Centro de Negocios.** **Se ajusta y aprueba el perfil según oficio DIRCH-1229-2017 (23/10/2017), cuenta con el visto bueno de la Subgerencia General de Negocios y Aprobación de la Gerencia General Corporativa.** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes en el perfil según la HT-285-GGC-2019 el 17 de junio 2019. Referencia: DIRGE-327-2019 (DIRCH-956-2019). Plan Piloto - Modelo de Gerentes de Experiencia al Cliente en Agencias.** **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 a este perfil mediante oficio GGC-212-2021, con fecha 09 de febrero del 2021. Referencia DIRCH-0131-2021. Ajustes relacionados con el proyecto COVID Fase II.** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante oficio GGC-234-2021. Referencia DIRCH-0282-2021 y GGC-461-2021. Referencia DIRCH-0461-2021. Como parte del Modelo Operativo de Negocio y Fuerzas de Venta.** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante el oficio GGC-1085-2021. Referencia DIRCH-1051-2021. Como parte del Modelo Operativo y Fuerzas de Venta.**