MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Banca Desarrollo Empresarial	**Área:**	Centros Empresariales
Código del Cargo:	5024	**Código del Puesto:**	5024
Categoría:	17	**Nombre del Puesto:**	Técnico del Servicio al Cliente y Crédito- CE
Nombre del Cargo:	Técnico del Servicio al Cliente y Crédito- CE	**Reporta a:**	Supervisor Centro de Negocios de Desarrollo - CE
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores técnicas relacionadas con el seguimiento de la cartera y la gestión de integración de los clientes del Centro Empresarial, 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 al Supervisor del CND situaciones significativas que presenten los clientes, gestionando la mayor integración de esa cartera.
			2. Verificar los saldos contingentes buscando la integración máxima disponible y comunicar a los ejecutivos de ventas lo referente.
			3. Dar seguimiento a los clientes de la cartera del Centro Empresarial y atender las gestiones solicitadas por el área de Seguimiento al Crédito y Seguros en caso de presentarse una modificación a la póliza y cualquier otra información solicitada por diferentes áreas internas o externas.
			4. Verificar cumplimiento de planes de inversión y toma las acciones que correspondan de acuerdo a la normativa vigente.
			5. Gestionar la compulsión de la cartera, coordinar con el Supervisor del Centro Empresarial en los casos que corresponda la realización de las negociaciones de pago y de los informes para los correspondientes niveles resolutivos.
			6. Mantener un canal abierto de comunicación con los vendedores.
			7. Recomendar al Supervisor del Centro Empresarial los niveles de integración importantes.
			8. Llevar el control de las cancelaciones ordinarias y anticipadas para procurar mantener el crecimiento del saldo de la cartera.
			9. Conducir cuando corresponda vehículos de la Institución y utilizar las herramientas que se brindan para la ejecución de las funciones.
			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 proceso 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 la carrera de Administración de Negocios o con énfasis en Banca, Finanzas, Contabilidad; Economía, Ingeniería Agrónoma, Economía Agrónoma, Administración Pública.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Tres años de experiencia en la comercialización de productos y servicios bancarios.
	Otros:	Licencia de Conducir tipo B1 vigente. Por las características de las funciones podría requerir trasladarse para atender clientes.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento de los productos y servicios del sector financiero.
	2. Conocimiento en materia de análisis financiero.
	3. Conocimiento en la Norma SUGEF 1-05, SUGEF 16-16, SUGEF 24-00.
	4. Conocimiento Servicio al Cliente.
	5. Conocimiento de microsoft office word y excel.
	6. Conocimiento de los sectores económicos (Industria, Comercio, Agropecuario y Servicios) y actividades productivas.

*** 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:	**Este perfil se crea según acuerdo de la Junta Directiva Nacional JDN-4976 de la sesión celebrada el 26 de junio de 2012 según el Modelo Gestión para la Competitividad del Banco Popular.** **Se agregan las funciones Relacionadas con Riesgo, según autorización brindada por la Gerencia General Corporativa mediante HT-493-GGC-2019, de fecha 14 de octubre de 2019.** **La Gerencia General aprueba ajustes a este perfil mediante oficio GGC-10-2021, con fecha 5 de enero del 2021. Referencia DIRCH-1804-2020.**				