MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Banca de Personas	**Área:**	Agencias Bancarias
Código del Cargo:	5020	**Código del Puesto:**	5020
Categoría:	22	**Nombre del Puesto:**	Jefe de Agencia
Nombre del Cargo:	Jefe de Agencia	**Reporta a:**	Gerente Centro Negocios según corresponda
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales como responsable de la gestión comercial y operativa de la Agencia Bancaria, así como promover los negocios de los segmentos de mercado que deban de atenderse en su zona de influencia de acuerdo con la estrategia comercial definida direccionando las actividades hacia el logro de las metas de colocación y captación definidas para el crecimiento, estabilidad y continuidad de los negocios. 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.	Gestionar las acciones requeridas para mejorar la experiencia del cliente en el área de atención de la Agencia, así como, la eficiencia en la utilización de los recursos, garantizando la disposición permanente de personal para la atención de consultas y asesoría de productos y servicios del Conglomerado Financiero.
			2.	Apoyar en momentos de congestionamiento o según la estrategia de atención de salón, las actividades definidas bajo el modelo de experiencia del cliente.
			3.	Planear, organizar y controlar la comercialización de los diferentes productos y servicios del Conglomerado Financiero para los segmentos de mercado que se deban de atender en la Agencia de acuerdo con la Estrategia de Gestión Comercial y Plan Táctico que se defina, siendo el máximo ejecutivo promotor de la Oficina con la finalidad de que se cumplan con las metas y objetivos establecidos.
			4.	Gestionar y coordinar que la estructura y disposición de servicios se encuentre acorde con la actividad económica de zona de influencia comercial.
			5.	Realizar las gestiones correspondientes para asegurar la calidad en el nivel de servicio al cliente de la oficina y desarrollar planes de acción para incidir en una mejora paulatina en la principalidad de los segmentos.
			6.	Realizar visitas a clientes, empresas, instituciones públicas y privadas para comercializar los productos y servicios del Conglomerado Financiero, con el propósito de obtener nuevas opciones de negocios integrales conforme con la estrategia definida.
			7.	Supervisar la preparación y remisión de solicitudes de efectivo a la bóveda general del Conglomerado Financiero, así como, fiscalizar la programación oportuna de las remesas mensuales.
			8.	Recibir documentación, revisar y aprobar créditos, de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento General de Crédito y supervisar el control, archivo y el trasiego de los expedientes.
			9.	Supervisar que las liquidaciones sobre los avalúos y honorarios de crédito hipotecario se realicen dentro de los plazos establecidos.
			10.	Realizar los procesos de autorización, según su nivel de competencia, categoría y perfiles asignados por el Banco en los diferentes sistemas informáticos.
			11.	Supervisar la atención oportuna de las gestiones presentadas por los clientes.
			12.	Realizar el arqueo mensual de la bóveda y de caja chica.
			13.	Ejecutar el arqueo trimestral de cartuchos de los cajeros ATM.
			14.	Administrar el Recurso Humano asignado en temas relacionados con: permisos, vacaciones, sábados, capacitaciones, entre otros.
			15.	Atender las recomendaciones de Auditoría Interna o Externa u otros órganos de control.
			16.	Velar por el cumplimiento del control interno, riesgo operativo, ambiente de control, riesgo de la gestión administrativa, así como, de la adecuada gestión de los recursos incluyendo lo relacionado con el control de activos.
			17.	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.
			18.	Revisar y aprobar según corresponda la correcta inclusión de la documentación e información relacionada con la Política Conozca a su Cliente, con el objetivo de validar que se haya realizado de acuerdo con lo establecido en la Guía de Aplicación de la Política Conozca a su Cliente.
			19.	Cumplir con la calidad y tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			20.	Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en las funciones de su personal a cargo.
			21.	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos.
			22.	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			23.	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
			24.	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.
			25.	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.
			26.	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.
			27.	Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			28.	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.
			29.	Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			30.	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.
			31.	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 Negocios, Administración de Negocios con énfasis en Contabilidad, Banca y Finanzas, Gerencia; Administración Pública; Contaduría Pública o Economía.
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.
	Experiencia:	Tres años de experiencia en puestos de supervisión relacionados con la gestión del negocio bancario preferiblemente en empresas del sector financiero.

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 de manejo de personal.
	4. Conocimiento en protocolos de atención y servicio al cliente.
	5. Conocimiento en la comercialización de productos y servicios financieros.
	6. Certificación de Numerario del Banco Central de Costa Rica.
	7. Conocimiento en Inventarios de Documentos de Valor (Garantías, pagares, certificados de inversión, cheques, efectivo, entre otros).
	8. Conocimiento en el proceso de custodia de valores y caja de seguridad.
	9. Conocimiento en trámites y gestiones crediticias e hipotecarias.
	10. Conocimiento en los productos y servicios del Conglomerado.

*** 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 Productos del Conglomerado Financiero.
	2. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
	3. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Banco Central.
	4. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	5. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.
	6. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.
	7. Conocimiento en Idioma Inglés.
	8. Conocimiento en el Reglamento General de Crédito del Banco.

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: JEFATURAS 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 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.** **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 al perfil en la cantidad de años de experiencia, de manera tal que esté acorde con los niveles definidos en el Manual de Puestos, mediante oficio GGC-1236-2020, con fecha 3 de agosto de 2020. Referencia DIRCH-539-2020.** **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.** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes al perfil mediante el oficio GGC-1573-2021, con fecha del 09 de diciembre de 2021. Aprobado el 16 de diciembre del 2021. Referencia DIRCH-1650-2021. Actualización del procedimiento para Vinculación de Clientes.**