

<b>Dependencia:</b>	Dirección Comercial de Personas	<b>Área:</b>	Agencias Bancarias
<b>Código del Cargo:</b>	5020	<b>Código del Puesto:</b>	5020
<b>Categoría:</b>	22	<b>Nombre del Puesto:</b>	Jefe de Agencia
<b>Nombre del Cargo:</b>	Jefe de Agencia-Modelo de Gestión Comercial	<b>Reporta a:</b>	Gerente Centro Negocios según corresponda
<b>Objetivo del Cargo:</b>	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 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 para el crecimiento, estabilidad y continuidad de los negocios. Implementar la sistemática comercial, fortalecer la relación con los clientes, identificar las oportunidades de vinculación y ofrecer las soluciones financieras integrales que aumenten la cartera de productos por cliente, rentabilización y segmentación, según la estrategia establecida y en coordinación con el Gerente del BPT al cual está adscrita la oficina. 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	Planear, organizar y controlar la comercialización de los diferentes productos y servicios del Conglomerado Financiero para los segmentos de mercado que se deban 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, a fin de cumplir con las metas y objetivos planteados, analizando la prioridad de estos y un monitoreando los mismos por medio de las herramientas establecidas.
		2	Proponer y elaborar estrategias integrales en la oficina para la venta cruzada de productos en la plataforma de servicios, así como, la supervisión de esta para poder evaluar la sistemática comercial en la plataforma.
		3	Gestionar y coordinar que la estructura y disposición de servicios se encuentre acorde con la actividad económica de la zona de influencia comercial, así como, implementar las acciones de acuerdo con las estrategias definidas para cada producto.
		4	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.
		5	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.
		6	Realizar los procesos de autorización, según su nivel de competencia, categoría y perfiles asignados por el Banco en los diferentes sistemas informáticos, cuando le corresponda.
		7	Supervisar la atención oportuna de las gestiones e inconformidades presentadas por los clientes, en ausencia del Gerente Experiencia al Cliente.
		8	Realizar el arqueo mensual de la bóveda y de caja chica.
		9	Administrar el Recurso Humano asignado en temas relacionados con: permisos, vacaciones, roles de trabajo, horarios, ampliación de jornadas, aprobación días sábados, capacitaciones (innovaciones tecnológicas, leyes y normativa, productos y servicios), entre otros, además, elaborar y brindar seguimiento a los instrumentos de planificación BDP-CMI para el personal a su cargo y planes de ambiente laboral.
		10	Garantizar el cumplimiento de los objetivos comerciales de la oficina mediante un liderazgo estratégico, fomentando un ambiente laboral positivo y motivador que impulse el desempeño del equipo y la satisfacción del cliente.
		11	Elaborar y ejecutar los planes de acción relacionados con Auditoría, Normativa, Control Interno, Riesgo Operativo, Riesgo de Gestión Administrativa, Ambiente de Control en conjunto con las partes interesadas, además, brindar seguimiento a la ejecución de los mismos y atender las recomendaciones de la Auditoría Interna o Externa u otros órganos de control.
		12	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 de las metas establecidas.
		13	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, así mismo, supervisar y brindar seguimiento a las inconsistencias presentadas.
		14	Representar al Banco en las actividades que amerite para el rol de Jefe de Agencia y según su grado de responsabilidad (comités, definición de tasas, actividades protocolarias, entre otras) de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.
		15	Supervisar y controlar el cumplimiento de políticas, normas, procedimientos, reglamentos y mecanismos de control de cada área y sus diferentes productos.
		16	Elaborar informes anuales relacionados al cumplimiento de metas y objetivos establecidos.
		17	Administrar, brindar rendición de cuentas y supervisar las bases de datos internas institucionales otorgadas a la oficina de acuerdo con las diferentes estrategias ejecutadas por la administración.
		18	Realizar una revisión periódica, al menos una vez mes, del estado de resultado de la oficina, evaluando las estrategias, actividades, trabajos colaborativos, con el objetivo de aumentar la rentabilidad de la oficina y evitar pérdidas.
		19	Ejecutar acciones de cobro en conjunto con el BPT, para el efectivo cobro de la cartera de crédito de la oficina, tanto en moras tempranas como en moras menores a 90 días.
		20	Asegurar el desempeño financiero y presupuestario de la oficina mediante la gestión eficiente de los recursos, el cumplimiento de objetivos de rentabilidad, la optimización de costos y la maximización de ingresos, garantizando un crecimiento sostenible y alineado con la estrategia del Banco.
		21	Velar por que los créditos una vez girados no incurran en mora temprana, de acuerdo con el nuevo modelo de riesgo y las estimaciones definidas por el Banco.
		22	Administrar efectivamente los activos disponibles, activos en desuso, los sobre activos o la falta de estos para garantizar un funcionamiento efectivo de la oficina y que no existan inconvenientes que interrumpan la operativa por carencia de los mismos.
		23	Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
		24	Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
		25	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
		26	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
		27	Ejecutar otras funciones propias del puesto y de la dependencia.

FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO					
			28 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.		
			29 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.		
			30 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.		
			31 Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.		
			32 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.		
			33 Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.		
			34 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.		
			35 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 o 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 Excelencia hacia Nuestros Clientes.				
	6. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 7786.				
	7. Conocimiento en Idioma Inglés.				
	8. Conocimiento en el Reglamento General de Crédito del Banco.				
CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS				
	Word, Excel, Power Point, Outlook, Teams.				
	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: JEFATURA DE NEGOCIO			
CÓDIGO	Cardinales	D	C	B	A
CAR-01	Orientación al Cliente				
CAR-02	Innovación y Creatividad				
CAR-03	Orientación a Resultados				
CAR-04	Seguimiento de procedimientos (Integridad)				
CAR-05	Inteligencia Emocional				
CÓDIGO	Gerenciales	D	C	B	A
GER-01	Liderazgo				
GER-02	Desarrollo de Otros				
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. Se ajusta la nomenclatura de la dependencia en agosto del 2024, a fin de que se encuentre acorde con la estructura organizacional 2.0 alineada a la Hoja de Ruta de la Estrategia de Transformación Institucional, aprobada mediante el acuerdo JDN-6070-Acd-1469-2023-Art-4 inciso 2. Adicionalmente, se ajustan los niveles competenciales. La Subgerencia General de Negocios aprueba ajustes a este perfil alineados al nuevo Modelo de Gestión Comercial mediante el oficio SGN-0492-2025, con fecha 23 de abril del 2025, aorobado el 24 de abril del 2025. Referencia DIRCCH-0724-2025.				