



MANUAL DE CARGOS

| Dependencia: | Dirección Comercial de Personas | Área: | Centro de Negocios |
|---------------------|--|--------------------|--|
| Código del Cargo: | 5021 | Código del Puesto: | 5021 |
| Categoría: | 22 | Nombre del Puesto: | Subgerente BP Total |
| Nombre del Cargo: | Subgerente Centro de Negocios-Modelo de Gestión Comercial | Reporta a: | Gerente Centro de Negocios que corresponda |
| Objetivo del Cargo: | Ejecutar labores profesionales de planificación, organización, coordinación y control de la gestión administrativa y financiera del Centro de Negocios, siendo el responsable de la sistemática comercial, venta en plataforma, servicio al cliente y atención por las inconsistencias presentadas por los clientes. Brindar soporte a la administración operativa de las carteras, con el propósito de coadyuvar en el cumplimiento de objetivos y metas establecidas, de acuerdo con la Estrategia de Gestión Comercial definida. 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 y supervisar las operaciones diarias de la oficina, asegurando el cumplimiento de los estándares en los procesos administrativos y de atención al cliente. |
| | | | 2 Actuar como enlace entre las distintas áreas para potenciar aspectos de mejora que afecten la operativa y la generación de negocio en la plataforma, garantizando una experiencia de servicio fluida y eficiente para el cliente. |
| | | | 3 Fomentar la implementación de estrategias comerciales sistemáticas para fortalecer la relación, identificar oportunidades y ofrecer soluciones financieras integrales, con el objetivo de maximizar la integración de productos y aumentar la cartera por cliente, en línea con la estrategia establecida en la plataforma. |
| | | | 4 Controlar y realizar la gestión adecuada para el cumplimiento de las metas asignadas a la plataforma de servicios, estableciendo acciones necesarias para asegurar la calidad en el nivel de servicio que se brinda al cliente, así mismo, brindar un seguimiento individual, con el propósito de asegurar que el personal a cargo conozca y ejecute correctamente su rol asignado. |
| | | | 5 Velar por la atención de las inconformidades, reclamos o sugerencias de los clientes, con la finalidad de que se brinde respuesta de forma oportuna. |
| | | | 6 Realizar los arqueos de la bóveda (forma mancomunada con otros funcionarios), cajeros automáticos, cajeros y de caja chica, así como, mantener el control y custodia de llaves. |
| | | | 7 Representar al banco en las actividades que amerite para el rol de Subgerente y según su grado de responsabilidad (comités, definición de tasas, actividades protocolarias, entre otras) de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente. |
| | | | 8 Supervisar y controlar el cumplimiento de políticas, normas, procedimientos, reglamentos y mecanismos de control de cada área y sus diferentes productos. |
| | | | 9 Realizar los procesos de autorización, según su nivel de competencia, categoría y perfiles asignados por el Banco en las siguientes actividades: -Aprobar y aplicar los créditos por ajuste, así como, liberar los depósitos realizados mediante el cajero automático. -Autorizar y negociar tasas preferenciales para las inversiones de Ahorro a Plazo Fijo, así como, aprobar el tipo de cambio preferencial de la plataforma. -Revisar y aprobar en los sistemas definidos los comprobantes de pago, devolución de fracciones, egresos, reversiones, gastos por caja chica, tarjetas visa y notas de crédito y débito. -Realizar la autorización de transacciones de dinero al Asesor de Servicios Financieros, así como, aplicar y aprobar las cajas secas, según se requiera. -Realizar los procesos de autorización, según su nivel de competencia, categoría y perfiles asignados por el Banco en los diferentes sistemas informáticos. -Revisar y aprobar los envíos de documentación al archivo, así como, lo relacionado a proveeduría. |
| | | | 10 Realizar cambios en el archivo maestro de SIPO con el fin de modificar o corregir los parámetros de las operaciones (tasa de interés, fechas de constitución, plazo, estado, cuota, entre otros). |
| | | | 11 Diseñar en coordinación con la Gerencia del Centro de Negocios el Plan Anual del Centro de Negocios. |
| | | | 12 Firmar la liberación de gravámenes, cheques de gerencia, constancias, demandas de cobro judicial, contratos, entre otros. |
| | | | 13 Supervisar los saldos de efectivo y aprobar el cierre diario de Tesorería, así mismo, sustituir al tesorero en su ausencia, cuando sea necesario. |
| | | | 14 Sustituir al Gerente del Centro de Negocios en su ausencia, así como, al Gerente de Experiencia al Cliente, cuando sea necesario. |
| | | | 15 Elaborar los planes de acción en conjunto con los líderes y Jefes de Agencia, supervisando los informes de Auditoría, Control Interno y Riesgo Operativo, así como, revisar, discutir y aprobar los informes relacionados con el cumplimiento a la Ley 7786, brindando seguimiento a la ejecución de los planes de acción definidos. |
| | | | 16 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. |
| | | | 17 Asesorar y acompañar a los ejecutivos en la prospección de clientes, asegurando que las oportunidades relevantes sean conocidas por los niveles gerenciales y de soporte, según corresponda. |
| | | | 18 Coordinar las actividades relacionadas con la Continuidad del Negocio, gestionando sistemas preventivos ante cualquier eventualidad, así mismo, organizar al personal en caso de requerir ejecutar los planes definidos. |
| | | | 19 Desarrollar y brindar mantenimiento a la base de datos de clientes segmentada y asignada a la plataforma, con el fin de asignar de manera personalizada a cada ejecutivo comercial un portafolio de clientes que maximice su potencial de venta y permita una atención más especializada, cuando corresponda. |
| | | | 20 Mantener comunicación según sea necesario con las distintas dependencias de negocio y/o soporte, con el propósito de garantizar las promesas de servicio de los distintos productos y servicios del Conglomerado, así mismo, atender requerimientos varios de dichas dependencias. |
| | | | 21 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. |
| | | | 22 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. |
| | | | 23 Realizar las salidas o autorizaciones diarias y mensuales de los vehículos utilizados, según la normativa establecida. |
| | | | 24 Brindar seguimiento al Programa Bandera Azul y Carbono Neutral, así como, brindar atención a la Comisión de Salud, cuando corresponda. |
| | | | 25 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. |
| | | | 26 Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo. |
| | | | 27 Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo. |

| | | | | | |
|--|---|--|-----------------------------------|--|---|
| | | | 28 | Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección. | |
| | | | 29 | Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo. | |
| | | | 30 | Ejecutar otras funciones propias del puesto y de la dependencia. | |
| | | | FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO | | |
| | | | 31 | 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. | |
| | | | 32 | 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. | |
| | | | 33 | 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. | |
| | | | 34 | Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada. | |
| | | | 35 | Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptadas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo. | |
| | | | 36 | Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo. | |
| | | | 37 | 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. | |
| | | | 38 | 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 Pública; Administración de Negocios; Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas, Gerencia, Contabilidad; Economía o Contaduría Pública. | | | |
| | Legales: | Incorporado al Colegio Profesional Respectivo y estar al día con sus obligaciones. | | | |
| | Experiencia: | Tres años de experiencia en puestos de Jefatura del Negocio desarrollando actividades operativas y de comercialización de productos y servicios financieros. | | | |
| CÓDIGO | * REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES | | | | |
| | 1. Conocimiento en la Norma SUGEF 1-05, CONASSIF 4-16, SUGEF 24-00. | | | | |
| | 2. Conocimiento de la Ley No 7786, sus reformas, su reglamento y normativa conexas. | | | | |
| | 3. Conocimiento de la Ley General de Control Interno. | | | | |
| | 4. Conocimiento de la Ley General de Administración Pública. | | | | |
| | 5. Conocimiento de la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la función pública. | | | | |
| | 6. Conocimiento en la elaboración de reportes y estadísticas. | | | | |
| | 7. Conocimiento en la gestión del riesgo. | | | | |
| | 8. Conocimiento en manejo y control de documentación. | | | | |
| | 9. Conocimiento en el proceso de crédito. | | | | |
| | 10. Conocimiento en protocolos de atención y servicio al cliente. | | | | |
| | 11. Conocimiento en 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 la Normativa Interna del Conglomerado Financiero. | | | | |
| | 2. Conocimiento en el Manual de Excelencia Hacia Nuestros Clientes. | | | | |
| | 3. Conocimiento en el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF). | | | | |
| CÓDIGO | SISTEMAS UTILIZADOS | | | | |
| | Word, Excel, Power Point, Outlook, Teams. | | | | |
| | Sistema T24 | | | | |
| | Sistema de Información de la Población Objetivo (SIPO) | | | | |
| | Registro de garantías hipotecarias (SICVECA) | | | | |
| | Sistema Integrado de Presupuesto (SIPRE) | | | | |
| | Sistema de Integración de crédito (SIC) | | | | |
| | COMPETENCIAS REQUERIDAS | | | | |
| PERFIL KOMPE DISC: | | PERFIL: SUPERVISOR 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 | <p>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.</p> <p>Se ajusta y se aprueba el perfil según oficio DIRCH-610-2017 (02-06-2017), cuenta con el visto bueno de la Subgerencia General de Negocios y aprobación de la Gerencia General Corporativa.</p> <p>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.</p> <p>Ajuste aprobado por la Gerencia General Corporativa mediante HT-132-GGC-2020 del 17 de abril de 2020. Referencia DIRGE-237-2020- DIRCH-0386-2020.</p> <p>Plan piloto para la implementación del Plan de Acción de Transformación de la Red.</p> <p>La Gerencia General Corporativa aprueba el ajuste de este perfil de puesto, mediante el oficio GGC-208-2021, con fecha 09 de febrero 2021. Referencia DIRCH-0120-2021.</p> <p>La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante oficio GGC-234-2021. Referencia DIRCH-0282-2021. Como parte del Modelo Operativo de Negocio y Fuerzas de Venta.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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, aprobado el 24 de abril del 2025. Referencia DIRCCH-0724-2025.</p> | | | | |