

Dependencia:	División Soporte de Ventas	Área	Unidad de Vinculaciones
Código del Cargo:	3005.70	Código del Puesto:	3005
Categoría	21	Nombre del Puesto:	Ejecutivo Bancario Administrativo 2
Nombre del Cargo:	Jefe Unidad de Vinculaciones	Reporta a:	Jefe División Soporte de Ventas
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales de seguimiento, control, diseño, rediseño y supervisión de las actividades relacionadas con el soporte a las Oficinas Comerciales, direccionar las actividades hacia el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas. Así mismo, 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	Dirigir, coordinar, controlar y evaluar el desarrollo e implementación de las actividades establecidas, con el objetivo de que se cumplan los planes de trabajo y proponer las acciones que se consideren adecuadas para lograr la eficiencia de los procesos.
		2	Elaborar, revisar y actualizar la normativa para los nuevos procesos a desarrollar con la implementación de
		3	Diseñar, rediseñar, dar seguimiento, evaluar y controlar los procesos que paulatinamente se van implementando en el área, para acoplar la funcionalidad de soporte a las necesidades de las diferentes estrategias del negocio.
		4	Planificar, coordinar, supervisar y controlar la vinculación de los nuevos clientes en cumplimiento de la PCSC y la apertura de los productos de Captación en T24, siguiendo todo el cumplimiento normativo de la Ley 7786 y del Reglamento y la normativa interna de productos.
		5	Emitir directrices de la operativa propia de Multiservicios, para interactuar con áreas de negocios, cada vez que sea necesario.
		6	Planificar y programar entregas de requerimientos en períodos de alta demanda.
		7	Coordinar y brindar capacitaciones al personal de Oficinas Comerciales, fuerzas de ventas, CNT y otras áreas solicitantes en materia de operativa del proceso y sistemas de uso.
		8	Controlar y dar seguimiento de la gestión operativa de la Unidad.
		9	Velar por el uso racional y seguro de datos sensibles y confidenciales de clientes, debido al acceso a bases de datos y sistemas tanto internos como externos (CREDID, T24, AML, SICERE, TSE, FCM LOGIN, MINISTERIO DE HACIENDA Y
		10	Revisar y autorizar la vinculación de clientes, apertura de productos, cambios de estado, restricciones de clientes y productos conforme al perfil de supervisión a nivel de T24, de acuerdo con las normas de Control Interno.
		11	Revisar y firmar oficios físicos y digitales para envío de expedientes de clientes vinculados a las oficinas comerciales.
		12	Elaborar reportes, informes o presentaciones de gestión y alcance de la Unidad para otras áreas de Negocios, de Soporte y Fiscalizadoras de gestión.
		13	Mantener acceso y uso de claves de alarma para acceso al edificio del CSSR, así como, de archivos de seguridad y bóveda para custodia de documentos valor.
		14	Atender los requerimientos especiales encomendados por instancias superiores, consultas de las diferentes dependencias y asistir a las sesiones de trabajo y reuniones que correspondan.
		15	Innovar, diseñar modificaciones y ajustes a los procesos y asignación de labores existentes, así como la creación de nuevos subprocesos dentro del sistema actual, esto conforme la adición de nuevos productos y servicios o de acuerdo con el incremento en la demanda de las oficinas comerciales.
		16	Controlar y supervisar la administración del personal en la distribución de cargas de trabajo, teletrabajo, pago de tiempo extraordinario, evaluaciones de periodos de prueba de funcionarios, vacaciones, asistencia, entre otros, evaluaciones del BDP, así como, las entrevistas de nuevo personal, correspondiente a la selección de los nuevos recursos que ingresan a la dependencia, justificación de la contratación y requerimientos presupuestarios para servicios especiales.
		17	Definir la estrategia general para el logro de los objetivos y metas.
		18	Asegurar que el personal a cargo conozca y aplique la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
		19	Asignar, supervisar y controlar los procesos y tareas de los colaboradores, orientarlos en la ejecución de sus labores y velar por el cumplimiento de los deberes encomendados, mediante la creación y actualización las bases de datos y de estadísticas requeridas para los efectos, en forma periódica.
		20	Brindar asesoría a las áreas de negocios (oficinas comerciales, Divisiones Regionales, fuerzas de venta), para la efectiva aplicación de normativa de PCSC y Captación, en cuanto a los requerimientos para solicitar vinculaciones de clientes y apertura de productos.
		21	Atender consultas y revisar casos de usuarios del servicio y funcionarios del área, sobre situaciones, documentos y solicitudes atípicas.
		22	Asesorar a los niveles superiores respecto a la materia de competencia con el fin de facilitar la toma de decisiones.
		23	Coadyuvar al planeamiento, control y seguimiento de la elaboración y correcta ejecución del Plan Anual Operativo (PAO), el Cuadro de Mando Integral (CMI) y de la planeación presupuestaria del Área, en función de que la Unidad aporta al cumplimiento de los objetivos ya que cuenta con meta específica dentro del PAO del ACSSR.
		24	Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
		25	Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
		26	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para la Unidad.
		27	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
		28	Ejecutar otras funciones propias del Puesto.

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO				
			29	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.			
			30	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.			
			31	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.			
			32	Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.			
			33	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.			
			34	Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.			
			35	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.			
			36	En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.			
CODIGO	REQUISITOS EXIGIBLES						
	Formación Académica:	Licenciatura en Administración Pública; Administración de Negocios; Contaduría; Ingeniería Industrial.					
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.					
	Experiencia:	Tres años de experiencia en labores relacionadas con procesos de negocios o de soporte al negocio bancario.					
CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES						
	1. Conocimiento en intermedio de excel y word.						
	2. Conocimiento de Access.						
	3. Conocimiento de la Ley N° 7786 y normativa conexas.						
	4. Conocimiento sobre formación, dirección y coordinación de equipos de trabajo.						
	5. Conocimiento en Administración de Proyectos.						
	6. Conocimiento en la elaboración de informes.						
* 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.							
CODIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES						
	1. Conocimientos sobre leyes , reglamentos y procedimientos que regulan el área de trabajo.						
	2. Conocimiento de los sistema de computo del Banco.						
	3. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).						
	4. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.						
	5. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.						
CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS						
	Word, Excel, Power Point, Outlook						
	T24						
	SICERE						
COMPETENCIAS REQUERIDAS							
PERFIL KOMPE DISC:			PERFIL JEFATURA DE SOPORTE				
CÓDIGO	Competencias 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	Competencias Gerenciales		D	C	B	A	
GER-01	Liderazgo						
GER-02	Desarrollo de Otros						
Observaciones:	La Gerencia General Corporativa aprueba a la creación de este perfil mediante el Acta-16-DIRCH-2022, con fecha 18 de abril de 2022, aprobado el 01 de junio del 2022. Referencia DIRCH-0651-2022. Este perfil sustituye el cargo 3004.100 aprobado por la Gerencia General Corporativa mediante oficio GGC-2-2021, con fecha 04 de enero de 2021. Referencia DIRCH-1786-2020. Se ajusta la nomenclatura de la dependencia en noviembre 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 competencias y el nombre del cargo de Encargado Equipo de Trabajo Multiservicio a Jefe Unidad Vinculaciones.						