

Dependencia:	División de Ventas Presenciales	Área:	Área Postventa
Código del Cargo:	5017.17	Código del Puesto:	5017
Categoría:	20	Nombre del Puesto:	Ejecutivo de Negocios 2
Nombre del Cargo:	Ejecutivo Postventa de Banca Social	Reporta a:	Jefe Área Postventa
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales relacionadas con la gestión de postventa brindando seguimiento a oferta integral de productos y servicios financieros y no financieros de la Banca Social, dirigidos tanto a las Organizaciones Sociales como a sus asociados y otro tipo de poblaciones beneficiarias, con el fin de coadyuvar a incrementar los niveles de integración, fidelización de los clientes y comunidades, mediante el cumplimiento de estrategias y metas definidas contribuyendo al financiamiento de las actividades productivas del sector social. Así mismo, 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	Realizar las gestiones de postventa para los productos y servicios financieros y no financieros de acuerdo con la zona geográfica asignada y conforme con la estrategia definida, con el objetivo de validar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.
		2	Elaborar modelos de comportamiento por segmento y/o productos con base en lo definido por la Jefatura, remitir la información a las dependencias encargadas de la promoción y venta con el fin de promover la retención y fidelización de clientes acorde con los resultados obtenidos.
		3	Brindar seguimiento postventa a los clientes sociales, a través de los diferentes canales presenciales y digitales con base en la estrategia de abordaje postventa de cada producto, con el fin de identificar si los productos se colocaron a la población correcta.
		4	Ejecutar el plan de seguimiento postventa a los clientes sociales, con el fin de identificar mejoras en la gestión, colocación, diseño de productos, programas de salvataje, necesidades de productos y trasladar a las dependencias que corresponda la resolución, que permitan la integración máxima de los productos y servicios del CFBPDC, de acuerdo con el plan estratégico vigente y a través de los canales establecidos.
		5	Comunicar las necesidades de formación en productos sociales para las Oficinas Comerciales, Promotores y Ejecutivos de Ventas Sociales, identificadas en las encuestas de servicio post venta que se apliquen. Así como generar retroalimentación a las Áreas que conforman la División Estrategias y Productos Sociales.
		6	Completar el detalle del seguimiento brindado a los clientes en el plan de medición de indicadores de la gestión post venta y de integración de productos sociales y del Conglomerado Financiero.
		7	Asistir cuando corresponda a eventos y foros relacionados con los productos sociales, a fin de apoyar la gestión y posicionamiento del Banco.
		8	Identificar oportunidades de integración y de fidelización en los segmentos que se atienden, según información del mercado y la competencia, comunicar a la jefatura los hallazgos para el análisis y toma de decisiones.
		9	Cumplir con las metas de integración de productos definidas, a través de la ejecución de campañas y canalización de las mismas a través de los canales presenciales y digitales con los que cuenta la Banca Social y/o otras dependencias del Conglomerado Financiero.
		10	Recibir necesidades de clientes y canalizarlas con los canales presenciales y digitales con los que cuenta la Banca Social.
		11	Gestionar con los Ejecutivos de Ventas Presenciales, Promotores, Ejecutivos de Ventas Digitales el detalle de información de los clientes, con el objetivo de brindar un adecuado seguimiento y atención de manera integral a los requerimientos de los clientes.
		12	Analizar con los ejecutivos de ventas y/o promotores los productos para determinar si se ajustan a las necesidades de las poblaciones que atendemos, a fin de elaborar propuestas de mejoras a los Líderes de Productos y las dependencias involucradas en la gestión de ventas.
		13	Brindar seguimiento a la gestión de la empresa (gobernanza), con el propósito de identificar alertas que incidan o afecten el repago de la deuda con el Banco Popular.
		14	Coordinar con la Dirección de Fodemipyme las necesidades de capacitación identificadas en la gestión de postventa, de manera que se incorporen los clientes en los procesos formativos que serán desarrollados las distintas dependencias que la integran.
		15	Analizar el estado financiero de las Organizaciones o MiPymes, con el objetivo de determinar si es factible la reactivación de líneas de crédito o gestionar programas de salvataje que protejan al Banco y a la empresa ante posibles riesgos de incumplimiento de pago.
		16	Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
		17	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área de Post Venta.
		18	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
		19	Ejecutar otras funciones propias del puesto y del Área de Post Venta
FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO			
		20	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.
		21	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.
		22	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.
		23	Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
		24	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.
		25	Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
		26	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.
		27	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 Universitaria en Administración Pública; Administración de Negocios; Contaduría Pública; Economía; Planificación Económica y Promoción Social; Economía Agrícola o Ingeniería Industrial.			
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones por el periodo de su nombramiento.			
	Experiencia:	Tres años de experiencia en actividades de seguimiento, mantenimiento o comercialización de productos y servicios financieros.			
CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES				
	1. Conocimiento en el manejo de flujo de caja e interpretación de situación financiera de las empresas o instituciones.				
	2. Conocimiento en la gestión ventas y/o postventa del sector bancario.				
	3. Conocimiento en redacción de informes y rendición de cuentas.				
	4. Conocimiento en la gestión de productos y servicios de crédito productivo y desarrollo social.				
	5. Conocimiento de la Ley de Fortalecimiento del Sistema de Apoyo de la Pequeña y Mediana Empresa.				
	6. Conocimiento del Sistema de Banca para el Desarrollo.				
* 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 aplicación de metodologías de desarrollo y acción.				
	2. Conocimiento en la administración y operación de empresas de economía social (Cooperativas, Asociaciones, ONG) y el manejo de la Banca de Segundo Piso.				
	3. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente del Conglomerado Financiero.				
	4. Conocimiento en técnicas para ser facilitador de procesos organizativos en comunidades urbanas y rurales.				
	5. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 7786.				
CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS				
	Word, Excel, Power Point, Outlook, Teams				
	Sistema SIPO				
	Sistema T24.				
COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: PROFESIONAL NEGOCIO			
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 de Negocio	D	C	B	A
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Persuasión en ventas				
Observaciones:	La Gerencia General Corporativa aprueba este perfil mediante la aprobación del Acta-03-DCD-2024. Referencia DIRCH-0039-2024.				