



## MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Comercial de Personas	Área:	Centro de Negocios
Código del Cargo:	3062.02	Código del Puesto:	3062
Categoría:	21	Nombre del Puesto:	Supervisor (a) Centro de Negocios de Desarrollo-CE
Nombre del Cargo:	Supervisor Soporte Comercial- Modelo de Gestión Comercial	Reporta a:	Gerente Centro de Negocios que corresponda
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales de coordinación, supervisión, seguimiento, control, revisión y aprobación de las gestiones de crédito del BP Total y Agencias asignadas, validando la calidad y tiempos de atención, implementando estrategias de sistemática comercial para la venta de productos financieros, direccionando sus acciones hacia el cumplimiento de las expectativas de los clientes, las metas comerciales, de venta y los objetivos establecidos en los niveles de servicio. Así mismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y brindar apoyo en lo que se solicite en concordancia con la normativa y valores institucionales.		
MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
		1	Coordinar y supervisar la planificación y desarrollo de las actividades del equipo de trabajo, asegurando el cumplimiento de las metas establecidas, así mismo, monitorear diariamente las cargas de trabajo asignadas a cada funcionario y controlar los tiempos de atención de los casos gestionados.
		2	Distribuir en el sistema definido los casos asignados y actualizar según corresponda los datos, de forma tal que se cuente con la información disponible y vigente, además, supervisar la adecuada gestión de los productos asignados en los sistemas respectivos.
		3	Promover y brindar seguimiento a la venta cruzada con la finalidad de que se logre la integración con todos los productos y servicios complementarios del Conglomerado.
		4	Coordinar conjuntamente con el Subgerente y Gerente de Experiencia al Cliente la adecuada calidad en la experiencia del cliente, así como, desarrollar los planes de acción para incidir en una mejora paulatina en la prestación de servicios.
		5	Velar por que se utilicen los canales existentes con el fin de optimizar el servicio al cliente.
		6	Velar por la calidad de la información para el análisis de créditos.
		7	Diseñar e implementar estrategias que contribuyan a mantener los niveles de morosidad permitidos.
		8	Controlar las estadísticas y desarrollo de los inventarios en proceso, colocación de la cartera asignada de forma semanal, en coordinación con el Coordinador Regional y el Gerente del Centro de Negocios, a fin de definir abordajes, implementar estrategias y mejorar la colocación.
		9	Diseñar en coordinación con la Gerencia del Centro de Negocios el plan Anual de gestión y coordinar con la fuerza de ventas la planificación, ejecución y medición de los resultados.
		10	Evaluar constantemente y en coordinación con la Gerencia del Centro de Negocios y los equipos de trabajo las estrategias de negocio, métodos y procedimientos de trabajo, con el fin de promover los ajustes o cambios para lograr mayores niveles de eficiencia.
		11	Coordinar la verificación del cumplimiento de planes de inversión y tomar las acciones que correspondan cuando existan variaciones, de acuerdo con la normativa vigente, a fin de verificar la actividad.
		12	Coordinar con las fuerzas de ventas o realizar cuando corresponda las visitas de campo para los créditos donde los ingresos provienen de actividades independientes.
		13	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.
		14	Referir clientes a las fuerzas de ventas especializadas de acuerdo a su perfil o al producto que requieran.
		15	Preparar y presentar informes sobre avances, metas y comportamiento del desarrollo general de los proyectos o procesos asignados.
		16	Atender los requerimientos especiales encomendados por las instancias superiores, consultas de las diferentes dependencias y asistir a las sesiones de trabajo que correspondan.
		17	Supervisar y atender el suministro oportuno de la información que requieran los entes supervisores internos y externos de manera que se realicen los procesos de evaluación y seguimiento requeridos e implementar las recomendaciones establecidas.
		18	Participar de las Reuniones MCI del Centro de Negocios.
		19	Aprobar los créditos o participar en los comités resolutivos, según los rangos definidos en el Reglamento General de Crédito.
		20	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.
		21	Realizar la revisión de los documentos relacionados con los giros de los créditos, con la finalidad de validar que la información sea consignada de forma correcta.
		22	Garantizar que la asignación de los expedientes para análisis se realice según rol, capacidad técnica y especialización que poseen los analistas de riesgo crediticio, así mismo, que se reciban cumpliendo con el estándar establecido (requisitos, documentación vigente, completa y correcta).
		23	Implementar estrategias de sistemática comercial para fortalecer la relación con los clientes, identificar oportunidades de vinculación y ofrecer soluciones financieras integrales que aumenten la cartera de productos por cliente, según la estrategia establecida.
		24	Verificar y garantizar la calidad en fondo y forma de los informes de análisis según corresponda, una vez finalizado el informe de riesgo crediticio o durante el desarrollo de la actividad.
		25	Aprobar las solicitudes de créditos, tarjetas de créditos, ampliaciones de límites, refinanciamientos, novaciones, readecuaciones de deuda, de acuerdo con el nivel resolutivo establecido en el Reglamento General de Crédito.
		26	Realizar en caso de que corresponda y en conjunto con el analista la visita de campo al cliente para entender el plan de inversión, formular el informe y la recomendación del crédito.
		27	Efectuar la revisión de inconsistencias detectadas en la gestión de los trámites de crédito, así como, corregir las mismas.
		28	Aprobar en los sistemas establecidos diversas gestiones inmersas en el proceso de crédito.
		29	Analizar y reportar de forma continua la información generada del proceso, sus indicadores internos y externos de manera que se pueda aplicar el análisis de las oportunidades de mejora, con el fin de diseñar e implementar acciones ágiles para lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos y de la expectativa del cliente interno y externo.
		30	Promover e impulsar una cultura abierta al cambio, de agilidad para adaptarse rápidamente a nuevas formas de trabajo, con la apertura de que todos los colaboradores de la dependencia puedan proponer, implementar y desarrollar propuestas de mejora, ya sea por medio de la Célula de Calidad, programas internos del Banco o de forma individual.
		31	Realizar las gestiones necesarias para que se dé un adecuado manejo del control interno en las actividades que ejecuta el equipo de trabajo, así mismo, aplicar e implementar las recomendaciones generadas de la evaluación de control interno. Cuando corresponda, deberá coordinar la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo en los puntos que competen.
		32	Atender y brindar el soporte requerido para la resolución de conflictos con clientes, con el objetivo de orientar respecto a las situaciones que se presenten.
		33	Participar de forma activa en la conformación de equipos de trabajo y/o células de calidad, para la mejora del proceso de gestión de crédito.

			34	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, así como, elaborar y brindar seguimiento a los instrumentos de planificación BDP-CMI para el personal a su cargo y planes de ambiente laboral.
			35	Asegurar que el personal a su cargo conozca y cumpla con la normativas, reglamentos y leyes que regulan las actividades asociadas al área de ventas.
			36	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.
			37	Asesorar al personal a su cargo en las características y formas de uso de los productos y servicios que brinda el Conglomerado Financiero y cualquier otra gestión que se requiera.
			38	Velar por que el equipo impulse la integración de productos de los clientes, siguiendo las estrategias definidas para cada segmento.
			39	Asesorar y guiar a los clientes internos respecto al análisis, aplicación y ejecución de buenas prácticas operativas y normativas, así como, atender inconformidades de los mismos, con el fin de alcanzar las metas asignadas cumpliendo los niveles y calidad del servicio para el cliente final.
			40	Coordinar en conjunto con la Gerencia del Centro de Negocios la evolución de los indicadores de mora, negociación y recuperación de la cartera de clientes asignada, con el propósito de mantener los indicadores de calidad de cartera, dentro de los rangos establecidos por el Banco (estadísticas).
			41	Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			42	Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
			43	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Centro de Negocios.
			44	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			45	Ejecutar otras funciones propias del puesto y del Centro de Negocios.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			46	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.
			47	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.
			48	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.
			49	Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			50	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.
			51	Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			52	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.
			53	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, Contabilidad, Gerencia; Economía; Economía Agrícola o Contaduría Pública.		
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional Respectivo y estar al día con sus obligaciones.		
	Experiencia:	Tres años de experiencia en la comercialización de productos y servicios financieros.		
	Otros:	Licencia de Conducir tipo B1 vigente. Por las características de las funciones debe de trasladarse a visitar clientes.		
CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES			
	1. Conocimiento la definición de estrategias para la venta y comercialización de productos y servicios financieros.			
	2. Conocimiento en la elaboración, implementación y seguimiento de indicadores de gestión.			
	3. Conocimiento en la Normativa CONASSIF 14-21.			
	4. Conocimiento de la normativa externa relacionada con el cumplimiento de la Ley 7786 y sus normativas conexas.			
	5. Conocimiento de la Ley General de Control Interno.			
	6. Conocimiento de la Ley General de Administración Pública.			
	7. Conocimiento de la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la función pública.			
	8. Conocimiento en productos y servicios del Conglomerado.			
	9. Conocimiento del Modelo Optimización de la Cartera- Estrategia 6r.			
	10. 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 CRM, Power App, Power BI, SISCARD, Bitácora Digital, E-Bank).			
	11. Conocimiento de los diferentes sistemas operativos del CORE Bancario del BP (T24-SISCARD, E-Banks) y CRM.			
	12. Conocimiento en trámites giro, así como su respectiva normativa.			
	13. Conocimiento en protocolos de atención y servicio al cliente.			
	14. Conocimiento en ventas y análisis de datos.			
	15. Conocimiento en herramientas colaborativas de Microsoft 365.			
	16. Conocimiento del Reglamento General de crédito, políticas, lineamientos y directrices conexas.			
* 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 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.			
	2. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.			
	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:	Perfil aprobado por la Gerencia General Corporativa mediante HT-132-GGC-2020 del 17 de abril de 2020. Referencia DIRGE-237-2020- DIRCH-0386-2020. Plan piloto para la implementación del Plan de Acción de Transformación de la Red.				
	La Gerencia General Corporativa aprueba este perfil mediante oficio GGC-234-2021. Referencia DIRCH-0282-2021. Como parte del Modelo Operativo de Negocio y Fuerzas de Venta.				
	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, aprobado el 24 de abril del 2025. Referencia DIRCCH-0724-2025.				