

<div><div></div><div>MANUAL DE CARGOS</div></div>				
Dependencia:	Dirección Gestión de Canales		Área:	Dirección Gestión de Canales
Código del Cargo:	2008.06		Código del Puesto:	2008
Categoría:	17		Nombre del Puesto:	Técnico Servicios y Operaciones Bancarias 1
Nombre del Cargo:	Supervisor de Ventas		Reporta a:	Gestor Comercial
Objetivo del Cargo:	Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar el equipo de vendedores junior. Brindar apoyo en procesos comerciales tales como afiliación a corresponsales no bancarios, adquirencia, captación y colocación de recursos, así como colocación y venta de productos y servicios del Conglomerado Financiero. Responsable de controlar y coordinar a su equipo de trabajo para el logro de las metas del Conglomerado Financiero. Brindar apoyo a la Jefatura en lo que requiera.			
MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES	
			1. Cumplir con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.	
			2. Velar por el cumplimiento de las metas asignadas de ventas.	
			3. Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en las funciones del personal a cargo.	
			4. Desarrollar, ejecutar y supervisar proyectos asignados, así como velar por el cumplimiento del avance de las actividades a desarrollar por el equipo encargado de ejecución.	
			5. Investigar, analizar y realizar informes profesionales de diversas índoles sobre las actividades asignadas y efectuar las recomendaciones pertinentes.	
			6. Elaborar respuestas integrales a informes, oficios, consultas, solicitudes y otros asuntos que le sean asignados para su atención.	
			7. Controlar y dar seguimiento a la colocación efectuada por el grupo de Vendedores bajo su responsabilidad.	
			9. Asesorar, coordinar y supervisar a los Ejecutivos de Ventas y al personal de apoyo a su cargo.	
			10. Clasificar y asignar gestiones de acuerdo a los requerimientos y cargas de trabajo.	
			11. Elaborar, asignar y dar seguimiento a las metas de afiliación y ventas asignadas al personal que conforman el equipo de trabajo.	
			12. Asignar y dar seguimiento sobre el mantenimiento que están realizando los Ejecutivos de Ventas a su cartera de clientes.	
			13. Establecer semanalmente rutas de trabajo al equipo de ventas a su cargo.	
			14. Elaborar, brindar seguimiento y reportar a la Dirección respectiva los planes de rutas establecidos.	
			15. Velar porque las actividades encomendadas se cumplan oportunamente y de acuerdo con las fechas establecidas, a fin de ofrecer un servicio competitivo.	
			16. Revisar, verificar y autorizar diversos documentos como: reportes, informes, documentos varios entre otros.	
			17. Atender a los clientes internos y externos para brindarles información, resolver sus consultas y orientarlos en la ejecución de sus gestiones.	
			18. Asignar, supervisar y controlar las tareas de los subalternos a su cargo, orientarlos en la ejecución de sus labores y velar por el cumplimiento de los deberes encomendados.	
			19. Coordinar la elaboración reportes e informes con los resultados de las actividades realizadas y hacer las recomendaciones pertinentes.	
			20. Asistir a reuniones para coordinar, discutir, analizar y resolver diversos asuntos relacionados con los Ejecutivos de Venta a su cargo.	
			21. Controlar, supervisar y autorizar actividades de orden administrativo del área, por ejemplo: tiempo extraordinario, viáticos (giras), vacaciones, capacitaciones; entre otras.	
			22. Coordinar con las diferentes áreas los requerimientos necesarios para la ejecución de las labores.	
			23. Solicitar acciones de capacitación, necesarias para mantener al personal actualizado en técnicas de ventas, servicio al cliente, trabajo en equipo, conocimiento normativo y de productos y servicios del Conglomerado Financiero.	
			24. Administrar y controlar el presupuesto asignado, para dar cumplimiento al Plan de Ventas.	
			25. Determinar y proponer conjuntamente con la fuerza de ventas los programas de fidelización y optimización de la relación con la clientela, socios comerciales y empresas asociadas a corresponsales no Bancarios y Adquirencia.	
			26. Dar seguimiento con las aperturas de los productos enviados a las áreas correspondientes y velar porque los Ejecutivos de Ventas comuniquen a los comercios y/o clientes dichas aperturas.	
			27. Analizar los informes de colocación de Corresponsabilidad No Bancaria (CNB) y Adquirencia con el fin reportar a la jefatura inmediata, para determinar el cumplimiento actual con lo planificado de acuerdo a los objetivos del Conglomerado Financiero.	
			28. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.	
			29. Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.	
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO	
			30. Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.	
			31. Velar por el logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionadas directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda, alineados a la Metodología Institucional de Administración de Riesgos y las políticas internas del Conglomerado.	
			32. Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.	
			33. Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.	
			34. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.	
			35. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.	
			36. Le puede corresponder participar activamente en las diferentes reuniones en las que se dé a conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes a la Dependencia donde se encuentre asignado.	
			37. En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo a su superior inmediato, para el trámite respectivo ante la Dirección Corporativa de Riesgo.	
CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES			
	Formación Académica:	Diplomado o Tercer año Universitario en la carrera de Administración de Empresas o Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, Mercadeo, Recursos Humanos, Economía o Contabilidad.		
	Experiencia:	Dos años de experiencia en labores de coordinación de equipos de trabajo relacionadas con la colocación de productos y servicios.		

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES				
	1. Supervisión de Personal.				
	2. Técnicas de Servicio al Cliente.				
	3. Técnicas de Ventas.				
	4. Productos y Servicios del Conglomerado Financiero.				
	5. Seguridad de la información Avanzado.				
* 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.					
CÓDIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES				
	1. Conocimiento en Ofimática.				
	2. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).				
	3. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Contraloría General de la República.				
	4. Conocimiento en la Normativa Interna del área.				
	5. Sistema de Evaluación del Desempeño basado en el Balance Scorecard y en el Balance de Desarrollo Personal.				
	6. Conocimiento en metodología de Administración de Proyectos.				
	7. Dirección y coordinación de equipos de trabajo.				
CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS				
	Sistema SILPOS				
	Sistema T24				
	Sistema de Tarjetas de Crédito (SISCARD)				
	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: TÉCNICO NEGOCIO			
CÓDIGO	Cardinales:	D	C	B	A
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CÓDIGO	Gerenciales:	D	C	B	A
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CÓDIGO	Del Negocio:	D	C	B	A
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CÓDIGO	Del Soporte:	D	C	B	A
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CÓDIGO	DISC - Personalidad	D	C	B	A
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				
Observaciones:	La Gerencia General Corporativa aprueba el perfil según la HT-282-GGC-2019 el 17 de junio 2019. Referencia: DIRGE-317-2019 (DIRCH-926-2019). 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. Se ajustan requisitos académicos y experiencia de acuerdo al Manual de Puestos, mediante oficio GGC-1236-2020 aprobación de la GGC. Referencia DIRCH-539-2020.				