

Dependencia:	Subgerencia General de Negocios	Área:	Bancas Comerciales
Código del Cargo:	3016.03	Código del Puesto:	3016
Categoría:	24	Nombre del Puesto:	Jefe de División 1
Nombre del Cargo:	Gestor Comercial	Reporta a:	Director de Banca

Objetivo del Cargo:	Diseñar, implementar y brindar seguimiento a las estrategias de negocios y planes comerciales necesarios para alcanzar las metas institucionales, a través de los canales de comercialización. Realizar el análisis de las investigaciones de mercado, competencia y otros insumos que se brinden desde las áreas competentes, con el fin de establecer la propuesta de las estrategias de negocio de las diferentes bancas. Brindar asesoría en la materia de su competencia, así como realizar las acciones necesarias para la optimización de la oferta comercial del Banco, abarcando: productos, servicios, comercialización, atención y canales.		
----------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1. Participar en el diseño de las estrategias comerciales, en conjunto con las Bancas, Dirección de Canales y Dirección de Investigación y Desarrollo de Mercados.
			2. Analizar el histórico de estrategias comerciales definidas y su evaluación.
			3. Alinear las estrategias definidas en los Planes de Acción y Estrategia Global para su aplicación en la Banca.
			4. Analizar los estudios de técnicos de mercado, percepción, servicio al cliente entre otros (insumo básico brindado por Dirección de Investigación de Mercados y valorar su implementación) para diseñar y ajustar oportunamente las estrategias comerciales y gestionar lo correspondiente, con el fin de incrementar la competitividad del Banco.
			5. Analizar los estudios de comportamiento del cliente (insumo básico brindado por Dirección de Investigación de Mercados y valorar su implementación) que permiten brindar datos sobre nuevas oportunidades de negocio con el fin de gestionar las acciones que correspondan para mejorar la oferta comercial del Banco.
			6. Identificar y potenciar nuevos nichos de mercado, con el fin de definir nuevos perfiles, segmentos de clientes o mantener los actuales, según investigaciones relacionadas con las bases de datos de clientes cautivos analizadas juntamente con la Dirección de Investigación de Mercados.
			7. Identificar oportunidades de creación o modificación de productos y servicios para su evaluación con el Equipo de Diseño.
			8. Identificar posibles mejoras a la oferta comercial del Banco y gestionar las acciones que correspondan para alinearla con las nuevas segmentaciones de clientes o mercado.
			9. Generar pronósticos de ventas para los productos y servicios existentes, así como las proyecciones de ventas de los nuevos productos y servicios, utilizando las herramientas disponibles en caso de que existan.
			10. Elaborar las proyecciones de metas anuales del área comercial.
			11. Asignar las metas establecidas a las distintas regiones mediante modelos de distribución definidos.
			12. Mantener competitiva la oferta de valor de los diferentes segmentos.
			13. Definir y administrar la estrategia de bases de datos y abordaje de clientes en los segmentos masivos.
			14. Participar en la Comisión Interdisciplinaria de Diseño, con el fin de brindar a este equipo el enfoque de negocio.
			15. Diseñar las acciones de implementación de las estrategias comerciales y de ventas en los diferentes canales tanto para mercado cautivo como mercado potencial.
			16. Establecer acciones que promuevan la sinergia entre las bancas, canales y dependencias que correspondan para el desarrollo de los planes de acción.
			17. Facilitar la implementación de la estrategia de negocios conjuntamente con las fuerzas de ventas.
			18. Analizar y proponer la optimización del servicio y la venta a través de la tercerización, nuevos canales u otras prácticas aplicables.
			19. Elaborar el informe de puesta en producción y cumplimiento de metas de nuevos productos y/o servicios.
			20. Realizar actividades relacionadas con la puesta en operación de productos y/o servicios según se defina en la Comisión Interdisciplinaria de Diseño, considerando la incorporación de la capacitación y sensibilización a las fuerzas de ventas de cada canal.
			21. Consolidar los resultados obtenidos en el proceso de ventas de los productos y/o servicios existentes o nuevos.
			22. Determinar la efectividad de las estrategias ejecutadas por medio del análisis de los resultados alcanzados relacionados con el comportamiento y participación de mercado alcanzado por los productos y servicios que permita la toma de decisiones.
			23. Validar que los instrumentos brindados sean los idóneos para realizar la venta.
			24. Medir que las fuerzas de ventas definidas cuenten con el conocimiento necesario para la comercialización de los productos y servicios, así como, de la aplicación de las estrategias definidas.
			25. Determinar y proponer conjuntamente con la fuerza de ventas los programas de fidelización y optimización de la relación con la clientela.
			26. Mantener un monitoreo continuo de las mejores prácticas de negocio en banca y proponer las acciones de expansión y modernización de la red de oficinas comerciales.
			27. Monitorear el grado de penetración del mercado financiero, proponer los ajustes y mejoras que correspondan de acuerdo con el PEC y planes de acción.
			28. Trabajar en coordinación con dependencias competentes las diferentes acciones de Marketing.
			29. Analizar con las dependencias correspondientes los resultados de campañas que determine si se requiere acciones que modifiquen estrategias o productos.
			30. Establecer indicadores de medición de las diferentes estrategias, comportamiento de productos, servicios y segmentos.
			31. Participar activamente en los procesos de implementación de herramientas de negocio.
			32. Coordinar las acciones que correspondan con las áreas comerciales de las Sociedades del Conglomerado, mediante la ejecución de acciones integradas con las Subsidiarias que permitan maximizar la operación del Banco.
			33. Gestionar y dar seguimiento a los ajustes que deban de realizarse a los diferentes productos de las Bancas.
			34. Cumplir con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			35. Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en las funciones de su personal a cargo.
			36. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos para el Área, División o Dirección de alcance Institucional.
			37. Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			38. 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.
			39. 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.
			40. 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.
			41. Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			42. 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.
			43. Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			44. 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.
			45. 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 de Negocios, Contaduría Pública, Administración Pública, Economía, Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas, Contabilidad, y/o Mercadeo.			
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.			
	Experiencia:	Tres años de experiencia comprobada en labores relacionadas con el diseño e implementación de acciones estratégicas en la comercialización de productos y servicios financieros, así como de labores administrativas o bancarias, relacionadas con el control de la gestión y supervisión de personal en áreas administrativas o del negocio.			
CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES				
	1. Conocimientos sobre las leyes, reglamentos y normas que regulan la actividad del área y del Conglomerado Financiero.				
	2. Conocimiento General de Ley General de la Administración Pública.				
	3. Conocimiento General de Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos.				
	4. Conocimiento de la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la función pública, Ley 7786 y su normativa.				
	5. Conocimiento de la Ley General de Control Interno.				
	6. Conocimiento sobre formación, dirección y coordinación de equipos de trabajo.				
	7. Conocimiento en Informes de Gestión.				
	8. Conocimientos en la preparación de Planes Estratégicos y /o Planes de Comercialización.				
* 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 de normativa interna, reglamentos, directrices y circulares que regulan la actividad del Banco.				
	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 Conglomerado Financiero.				
	5. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.				
	6. Conocimiento en Administración de Proyectos.				
	7. Conocimiento en Metodologías Ágiles como SCRUM o Agile Inception.				
	8. Conocimiento en Metodologías para la Innovación aplicadas a Productos y Servicios Financieros.				
CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS				
	Word, Excel, Power Point, Outlook				
	Sistema Integrado de Presupuesto (SIPRE)				
	MULTICRE				
	SIPO. Sistema Integral de Préstamos				
	Sistema T24				
COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: JEFATURAS 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:	<p>Este perfil se crea con base en el acuerdo de Junta Directiva Nacional sesión ordinaria número 4976 celebrada el 26 de junio de 2012, acuerdo número 303, que aprueba el Nuevo Modelo de Competitividad Bancaria y el artículo 6 del Reglamento de Clasificación y Valoración de Puestos del Conglomerado del Banco Popular y de Desarrollo Comunal aprobado en Sesión Ordinaria N. 4367 del 02/02/2006 y publicado en la Gaceta N. 41 del 27/02/2006 que dice: “ Las propuestas para modificar el Manual Descriptivo de Clases de Puestos, cuando se trate de la creación o modificación de las clases, en aspecto tales como variación de las tareas, los deberes, las responsabilidades, las competencias, los requisitos y otros aspectos establecidos en ellas, así como de la creación y eliminación de otras, o de la modificación de la estructura de las clases y grupos ocupacionales, serán aprobadas por la Gerencia General Corporativa y la Junta Directiva Nacional según corresponda, previa recomendación del Proceso de Desarrollo Humano y de las Unidades de Recursos Humanos respectivas”.</p> <p>El perfil cuenta con el visto bueno de la Gerencia General Corporativa y la Subgerencia General de Negocios.</p> <p>Se actualiza y 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>La Gerencia General aprueba ajustes al perfil mediante oficio GGC-1837-2020, con fecha 16 de noviembre de 2020. Referencia DIRCH-1601-2020. Con la aprobación de los ajustes en este perfil la Subgerencia General de Negocios refiere por medio de oficio SGN SGN-2291-2020, que este perfil sería de aplicación de todas las Bancas, por lo que el perfil Gestor Comercial Banca de Personas, quedaría sin efecto.</p>				