

## **JEFE DE DEPARTAMENTO INFORMACIÓN Y APOYO COMERCIAL**

### **IDENTIFICACIÓN DE LA POSICIÓN**

Denominación del Cargo: Jefe de Departamento

Área de desempeño: Información y Apoyo Comercial

Naturaleza de la función: Ejecutiva y asesora

Depende de: División Canales y Apoyo Comercial

### **OBJETIVO DE LA POSICIÓN**

Asegurar un continuo flujo de información oportuna y confiable para la toma de decisiones del negocio y para el control de los procesos de la gestión comercial, así como la adecuada registración de las operaciones comerciales para todo el país.

### **COMETIDOS**

1. Planificar, coordinar y elaborar información confiable y oportuna para el seguimiento de la gestión comercial y para la toma de decisiones.
2. Controlar los valores de los indicadores de gestión de los procesos comerciales y de cumplimiento de metas.
3. Verificar el cumplimiento de la registración de las operaciones comerciales y efectuar la corrección de errores u omisiones, promoviendo acciones correctivas que minimicen su ocurrencia.
4. Proporcionar información de compleja recopilación para la resolución de las solicitudes que los clientes ingresan por expediente (cancelación de hipoteca o liberación de gravamen, procesos amortizantes, saldos de promesas de compraventa o información de cuentas de ahorro anteriores al 2008, etc.),
5. Controlar la correcta conciliación de la información con otros organismos o instituciones, coordinar y resolver sobre los errores u omisiones que surjan de la conciliación.
6. Asegurar el cumplimiento de la correcta gestión con el BSE (conciliación de seguros de vida imputados y cobrados, pago de facturas y comunicación de préstamos cancelados y novados y gestión de devolución de las primas correspondientes).
7. Garantizar la correcta resolución de inconvenientes, errores o situaciones atípicas que presenten las operaciones de los clientes.

8. Asegurar la calidad de las bases de datos de clientes, de la titularidad de las cuentas y de las carpetas escrituradas.
9. Garantizar y asegurar la adecuada gestión ante los proveedores, corresponsales o servicios tercerizados.
10. Monitorear en forma periódica el alta de clientes, apertura de cuentas, créditos masivos, envío de reportes con saldos de cuentas y movimientos para las cooperativas, INAU y quebrantos de organismos.
11. Ejercer los controles necesarios para la realización transferencias a organismos, fondos sociales y solicitudes de los clientes en las Sucursales ANV.
12. Controlar la generación de producto por Fondo de Protección Inmueble.
13. Generar reportes sobre operaciones de personal superior y de transparencia fiscal.
14. Participar en la elaboración e implementación de documentos relacionados con las actividades que gestiona.
15. Implantar y cumplir las políticas, metodologías y procedimientos definidos con relación a los riesgos que gestiona, reportando las operaciones que considere sospechosas.
16. Asegurar el cumplimiento de los registros informáticos relacionados con las transacciones y operaciones propias del sector.
17. Promover la capacitación permanente del personal a su cargo.
18. Promover la mejora continua en los procesos y generar sistemas de medición de resultados.

**COMPETENCIAS REQUERIDAS:**

- Desarrollo del equipo
- Modalidad de contacto
- Liderazgo
- Trabajo bajo presión
- Negociación
- Orientación a resultados
- Comunicación
- Visión estratégica
- Apego a normas y reglas
- Autocontrol

- Planificación y organización
- Habilidad analítica
- Capacidad de atención

*Ref. Manual de Organización y Funciones (Versión 11).*