

**GERENTE DE DIVISIÓN RED COMERCIAL Y ATENCIÓN AL
CLIENTE**

IDENTIFICACIÓN DE LA POSICIÓN

Denominación del Cargo: GERENTE DE DIVISIÓN

Área de desempeño: RED COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Naturaleza de la función: Ejecutiva

Depende de: Área Comercial

Supervisa a: Personal bajo su dependencia

OBJETIVOS DE LA POSICIÓN

Cumplir con las políticas y procedimientos establecidos por el BHU optimizando su aplicación en toda la operativa de las Sucursales, dependencias que realizan prestación de servicios, cajas de Casa Central y redes de cobranza. Gestionar la atención a clientes conforme a protocolos definidos.

COMETIDOS

1. Planificar, organizar, dirigir y controlar los planes y la metodología de trabajo de las unidades a su cargo.
2. Participar en la elaboración del plan estratégico de la División y en base a él definir su plan operativo.
3. Verificar la ejecución y los resultados del plan estratégico y operativo de los servicios de su dependencia.
4. Asegurar la aplicación de los criterios de las Divisiones Banca Persona, Seguimiento y Recuperación de Activos y Asistencia Técnica, en los aspectos relacionados con su gestión.
5. Proporcionar información confiable y oportuna de gestión en su ámbito de actividad.
6. Participar en la elaboración e implementación de la política de crédito, ahorro previo, recupero y de gestión de garantías e inmuebles del Banco.
7. Participar en la elaboración e implementación de manuales relacionados con las actividades que gestiona.
8. Asegurar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad en los procesos en su ámbito de actividad.
9. Coordinar la gestión de la red comercial y la actividad de las redes de cobranza y supervisar su funcionamiento.

10. Gestionar la atención a clientes de acuerdo con los protocolos de acción definidos.
11. Supervisar la actividad de las cajas en Casa Central.
12. Implantar y cumplir las políticas, metodología y procedimientos definidos por el Área Riesgos.
13. Generar reportes de los resultados de su gestión.
14. Optimizar la gestión del personal bajo su dependencia.

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Requisito excluyente

Académicos:

Educación Media Básica (Planes 41 y 76 con 4º año aprobado)

Requisitos a valorar

Experiencia

Se valorará la obtenida en el desempeño de posiciones similares o en temáticas afines a las correspondientes al puesto. La experiencia de los funcionarios durante la asignación de funciones, no será considerada si ésta implicara ventaja respecto de otro funcionario.

Formación

Se valorarán los conocimientos académicos y capacitación para ejercer con efectividad las responsabilidades del puesto. La capacitación exclusiva, obtenida a costo del BHU o por intermedio de éste, durante la asignación de funciones, no será considerada si ésta implicara ventaja respecto de otro funcionario.

Académicos:

Bachilleratos, Títulos de grado y Postgrados vinculados al objetivo de la posición y a la gestión del BHU.

Cursos, seminarios, talleres o equivalentes

- Vinculados al objetivo de la posición y a la gestión del BHU.
- Aquellos que se describen como conocimientos y habilidades y cualquier otro vinculado al cargo.

Conocimientos:

- De la organización del Banco
- De los sistemas de información del Banco
- De la operativa de las unidades del Banco
- De la normativa del BHU y del BCU
- Del mercado de vivienda
- De gestión en calidad (Normas ISO)
- De la gestión de riesgo

- De marketing

COMPETENCIAS

Competencias genéricas

- Desarrollo del Equipo
- Modalidades de contacto
- Capacidad para el trabajo bajo presión
- Orientación a los resultados
- Habilidades de negociación
- Pensamiento estratégico

Competencias referidas a la posición

- Capacidad de análisis y síntesis
- Iniciativa y ejecutividad
- Atención al detalle
- Planificación y organización
- Orden, disciplina y método
- Orientación al cliente
- Estricto ajuste a las normas ético laborales
- Estabilidad emocional