MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Gestión Experiencia del Cliente	**Área**	Área de Atención al Cliente
Código del Cargo:	1023. 04	**Código del Puesto:**	1023
Categoría	13	**Nombre del Puesto:**	Oficial de Servicios y Operaciones Administrativas 2
Nombre del Cargo:	Auxiliar Atención al Cliente	**Reporta a:**	Jefe Área Atención al Cliente
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores asistenciales relacionadas con la atención de clientes internos y externos que presenten inconformidades, reclamos o sugerencias, con el objetivo de brindar un servicio de calidad. Así mismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y brindar apoyo en lo que solicite, en concordancia con la normativa y valores institucionales.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1. Atender y velar por la atención oportuna de las inconformidades, reclamos y sugerencias presentadas por el cliente.
			2. Asegurar el cumplimiento de los procedimientos relativos al tramite de reclamos, gestiones, quejas y sugerencias, previniendo los limites de exposición al riesgo.
			3. Garantizar la entrega en los plazos establecidos de las notificaciones a los clientes/o usuarios.
			4. Atender trámites y consultas varias de clientes internos y externos, determinar su necesidad y orientarlos en sus gestiones.
			5. Elaborar los expedientes de incidencias no procedentes y aquellos que excedan el tiempo establecido para su resolución, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la normativa.
			6. Apoyar en el diseño y medición de los estándares de imagen y/o estilos profesionales a nivel de Conglomerado.
			8. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			9. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área.
			10. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			11. Ejecutar otras funciones propias del Área.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			12. Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			13. Ejecutar las acciones delegadas para el logro de los objetivos y 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.
			14. Atender las tareas para el cumplimiento de los resultados de la gestión de riesgos, aportando las evidencias que justifiquen la eficiencia y eficacia de la operativa institucional.
			15. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			16. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			17. 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.
			18. 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.

CODIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Técnico Medio en Secretariado o Segundo año universitario en Administración.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Un año y seis meses de experiencia en labores administrativas de carácter asistencial.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en redacción y Ortográfia.
	2. Conocimiento en técnicas de archivo.
	3. Conocimiento de reglamento y procedimientos de Caja Chica del Conglomerado.
	4. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.

*** 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.**

CODIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook.
	Sistema T24

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL OPERATIVO DE NEGOCIO			
CODIGO	**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				
CODIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CODIGO	**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				
CODIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CODIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				
Observaciones:	**Se aprueba la creación del Perfil de cargo, por parte de la Gerencia General Corporativa mediante el oficio GGC-1487-2020, del 9 de setiembre del 2020. Referencia DIRCH-1188-2020**				