MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Gestión Experiencia del Cliente	**Área:**	Área Atención al Cliente
Código del Cargo:	2007.38	**Código del Puesto:**	2007
Categoría:	16	**Nombre del Puesto:**	Técnico en Servicios y Operaciones Administrativas 1
Nombre del Cargo:	Técnico Atención al Cliente	**Reporta a:**	Jefe Área Atención al Cliente
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores técnicas relacionadas con la asignación de las inconformidades, solicitudes y/o sugerencias que ingresan a la Contraloría de Servicios, así como el seguimiento de los plazos establecidos para la atención de las mismas, con el fin de cumplir las metas y objetivos establecidos. 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. Analizar, controlar y dar seguimiento de la calidad de la información que se brinda al cliente.
			2. Proponer las posibles modificaciones o ajustes en los procedimientos y/o herramientas, así como identificar mejoras en aspectos de procedimientos o normativas.
			3. Atender a los clientes ante el trámite de resolución de inconformidades, solicitudes y/o sugerencias.
			4. Realizar los controles y reportes del proceso de gestión de clientes.
			5. Recibir, clasificar y asignar las inconformidades que ingresan de manera electrónica o física a la Contraloría de Servicios.
			6. Colaborar en el análisis de casos especiales que sean asignados.
			7. Realizar el registro de las inconformidades que ingresen a la Contraloría de Servicios en el sistema establecido.
			8. Dar seguimiento a los plazos de los casos que se atienden en la Contraloría de Servicios.
			9. Realizar informes relacionados con los casos más significativos atendidos en la Contraloría de Servicios, con el fin de dar el respectivo seguimiento con las dependencias responsables.
			10. Elaborar oficios y documentos requeridos para las gestiones del grupo de contraloría.
			11. Identificar causas de reclamos de clientes para buscar soluciones a las inconformidades que se presentan con una mayor frecuencia.
			12. Colaborar con la aplicación de los planes de corrección derivados de la identificación de reclamos de clientes.
			13. Elaborar Informes y/o estadísticas requeridas por las oficinas, jefes, gerentes y jefes regionales.
			14. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			15. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área.
			16. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			17. Ejecutar otras funciones propias del Área.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			18. Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			19. 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.
			20. Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			21. Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			22. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			23. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			24. 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.
			25. 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 Economía, Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, Negocios y Gerencia, Administración Pública.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años de experiencia en labores relacionadas con las actividades de servicio al cliente.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Cursos certificados en temas relacionados con servicio al cliente.
	2. Conocimiento en Excel y tablas dinámicas.

*** 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 de normativa externa de SUGEF, SUGEVAL, SUPEN, Contraloría General de la República, Banco Central y otros.
	3. Conocimientos de los productos y servicios del Banco.

CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	Power BI
	SAF 5.4

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: TÉCNICO 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**				