MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Banca de Personas	**Área:**	Agencias Bancarias
Código del Cargo:	2008.03	**Código del Puesto:**	2008
Categoría	17	**Nombre del Puesto:**	Técnico en Servicios y Operaciones Bancarias 1
Nombre del Cargo:	Gestor Operativo de Agencia (Supernumerario)	**Reporta a:**	Jefe de Agencia
Objetivo del Cargo:	Brindar atención personalizada, orientación y asesoría que le permita al cliente resolver y satisfacer en el menor tiempo posible sus necesidades de información o de servicios de cualquier producto. Complementariamente, ejecutar labores operativas y de atención a clientes en plataforma, según necesidad de la oficina comercial. Ser el filtro de decisión sobre el canal adecuado dentro de la Oficina Comercial del Conglomerado Financiero para la atención del cliente, derivando al mismo hacia los canales electrónicos existentes o bien hacia alguno de los canales físicos en la Oficina.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1.	Administrar el área de atención de clientes, con el fin de mejorar la experiencia del mismo, así como, coordinar la plataforma en función de mejorar la eficiencia en la utilización de los recursos.
			2.	Guiar, asesorar y orientar a los clientes y público en las características y forma de uso de los diferentes productos y servicios que brinda el Conglomerado Financiero, con el propósito de desarrollar una estrategia de profundización en la relación con nuestros clientes.
			3.	Guiar, asesorar y orientar a los clientes y público en el uso de los diferentes canales físicos o electrónicos que tiene el Conglomerado Financiero, con el propósito de desarrollar una estrategia de transformación digital.
			4.	Coordinar con el personal de la Oficina Comercial la atención preferencial de personas cubiertas por la Ley 7600, 7935 o alguna otra ley que brinde trámite preferencial a clientes o público en general.
			5.	Sustituir de forma temporal (donde no se aplique un nombramiento formal según disposiciones de la normativa vigente) al Ejecutivo de Negocios 1 en sus funciones y responsabilidades cuando la oficina lo requiera, con el fin brindar una excelente atención en las gestiones requeridas.
			6.	Ejercer el control de los tiempos de espera de los clientes o público en general en el salón, sea a través del Sistema Administrador de Filas o cualquier otro sistema establecido, y coordinar con el personal de atención al cliente, estrategias inmediatas de mejora en el mismo, con la finalidad de cumplir con los estándares establecidos de tiempo máximo de espera y atención.
			7.	Coordinar las transacciones o servicios que se consideran de entrega rápida como emisión de pines de tarjetas, entrega de tarjetas o consultas de saldos, con el fin de mejorar los tiempos de espera y brindarle mayor fluidez a las áreas de atención al cliente.
			8.	Realizar el Check List diario previo a la apertura de la Agencia.
			9.	Brindar soporte en el suministro de información para la atención de requerimientos asignados a la oficina.
			10.	Sustituir de forma temporal (donde no se aplique un nombramiento formal según disposiciones de la normativa vigente) al Gerente de Experiencia al Cliente en sus funciones y responsabilidades cuando la oficina lo requiera, con el fin brindar una excelente atención en las gestiones requeridas.
			11.	Realizar las conciliaciones correspondientes para el cierre de la oficina de los productos y servicios brindados, así mismo brindar seguimiento a trámites de servicio que por su naturaleza hayan quedado pendientes.
			12.	Revisar, conciliar y depurar: tarjetas de crédito y débito, conforme a los plazos establecidos.
			13.	Conciliar diariamente los expedientes de vinculaciones de la Política Conozca a su Cliente y realizar el archivo y custodia correspondiente.
			14.	Ejecutar y revisar: archivo de contratos de tarjetas de débito, planes naranja y cuentas naranja, arqueo mensual de garantías, inventario de documentos en blanco de alto riesgo.
			15.	Solicitar, administrar y controlar la requisición de suministros para la Agencia.
			16.	Gestionar proactivamente la cartera de morosidad asignada a la Agencia, el seguimiento de saldos de la cartera de captación, entre otros procesos de compulsión.
			17.	Proveer oportunamente los insumos requeridos para la atención de alertas, cuando el cliente los haya entregado en la oficina comercial, utilizando los canales oficiales definidos por el Banco.
			18.	Aprobar las solicitudes de créditos de acuerdo con los niveles resolutivos establecidos en el Reglamento General de Crédito.
			19.	Realizar la revisión de los documentos relacionados con los giros de los créditos, con la finalidad de validar que la información se consigna de forma correcta.
			20.	Brindar apoyo en la atención de stands en ferias, exposiciones, o representaciones del banco en actividades de promoción, previa autorización de su Jefatura, cuando corresponda.
			21.	Sustituir de forma temporal (donde no se aplique un nombramiento formal según disposiciones de la normativa vigente) al Asesor de Servicios Financieros sus funciones y responsabilidades cuando la oficina lo requiera, con el fin brindar una excelente atención en las gestiones requeridas.
			22.	Realizar cuando corresponda y en apego a la Estrategia Comercial definida la gestión de comercialización de los productos del Conglomerado disponibles, ya sea en las Oficinas Comerciales como fuera de ellas, con el objetivo coadyuvar al cumplimiento las metas establecidas.
			23.	Revisar y aprobar según corresponda la correcta inclusión de la documentación e información relacionada con la Política Conozca a su Cliente, con el objetivo de validar que se haya realizado de acuerdo con lo establecido en la Guía de Aplicación de la Política Conozca a su Cliente.
			24.	Cumplir con la calidad y tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			25.	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos para la Agencia de alcance Institucional.
			26.	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			27.	Ejecutar otras funciones propias de la operativa de la Agencia y que responde a los distintos protocolos y normativas internas del Banco.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			28.	Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			29.	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.
			30.	Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			31.	Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			32.	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			33.	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			34.	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.
			35.	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 Universitario en Contabilidad; Administración de Negocios; Administración de Negocios con énfasis en Contabilidad, Banca y Finanzas, Gerencia; Administración Pública; Contaduría o Economía.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años de experiencia en puestos relacionados con la gestión del negocio bancario preferiblemente en empresas del sector financiero.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en el Plan Integral de Formación Bancaria (PIFB) o Programa Certificado similar.
	2. Conocimientos en los diferentes Sistemas del Banco (T24, Sistema de Tarjetas de Crédito y todo sistema requerido para la atención de clientes y público en general).
	3. Conocimiento en la aplicación de control interno y riesgo operativo.
	4. Conocimiento en manejo de Inventarios.
	5. Conocimiento en protocolos de atención y servicio al cliente.
	6. Conocimiento en el Reglamento General de Crédito del Banco y Normativa relacionada.
	7. Conocimiento en la Normativa interna y externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204/ 7786.
	8. Conocimiento en trámites y gestiones crediticias e hipotecarias.
	9. Conocimiento en los productos y servicios del Conglomerado.

*** 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 en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
	2. Certificación de Numerario del Banco Central de Costa Rica.
	3. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	4. Conocimiento en el proceso de custodia de valores y caja de seguridad.

CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	Centro de Información Crediticia (CIC)
	Sistema T24
	Sistema VISA
	Sistema de Información de la Población Objetivo (SIPO)
	Sistema Control de Asignación de Notarios (CAN)
	Sistema SIVECA
	Sistema SICUVAL
	Sistema SISCARD
	Sistema Nacional de Firma Digital.
	Sistema SIPRON.

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: TÉCNICO DE NEGOCIOS			
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:

La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes en el perfil según la HT-285-GGC-2019 el 17 de junio 2019. Referencia: DIRGE-327-2019 (DIRCH-956-2019). Plan Piloto - Modelo de Gerentes de Experiencia al Cliente en Agencias.
Se incluyen Funciones de Riesgo las cuales se incorporan a los perfiles con la aprobación de la Gerencia General Corporativa, emitida en el HT-493-GGC-2019, de fecha el 14 de octubre 2019. Referencia: DIRGE-689-2019 / DIRCH-1477-2019.
La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante oficio GGC-1236-2020, con fecha 03 de agosto de 2020, de acuerdo con la propuesta presentada en el Plan Piloto del Modelo de Experiencia al Cliente. Referencia DIRCH-1068-2020.
La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante oficio GGC-10-2021, con fecha 05 de enero de 2021. Referencia DIRCH-1804-2020.
La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante oficio GGC-461-2021, con fecha 23 de marzo de 2021. Referencia DIRCH-0486-2021. Modelo Operativo de Negocio y Fuerza de Ventas.
La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante oficio GGC-789-2021, con fecha 02 de junio de 2021, aprobado el 18 de junio del 2021. Referencia DIRCH-840-2021. En línea con el Modelo Operativo del Negocio y Fuerza de Ventas.
La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes al perfil mediante el oficio GGC-1573-2021, con fecha del 09 de diciembre de 2021. Aprobado el 16 de diciembre del 2021. Referencia DIRCH-1650-2021. Actualización del procedimiento para Vinculación de Clientes.