MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Canales	**Área**	Área Banca Fácil
Código del Cargo:	2002.06	**Código del Puesto:**	2002
Categoría	19	**Nombre del Puesto:**	Técnico en Servicios y Operaciones Bancarias 2
Nombre del Cargo:	Supervisor del Área Banca Fácil	**Reporta a:**	Jefe Área Banca Fácil
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores técnicas- profesionales relacionadas con la supervisión y cordinación de las actividades correspondientes a un Equipo de Trabajo del Área de Banca Fácil, pudiéndole corresponder desempeñar cualquiera de los roles establecidos en este perfil de acuerdo con la necesidad operativa de la dependencia. 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
	Funciones generales que se deben cumplir en todos los roles		1. Asesorar, dirigir, supervisar las tareas de los funcionarios a cargo, orientarlos en la ejecución de sus labores en forma eficiente.
			2. Realizar las gestiones relacionadas con el manejo del personal como los son: BDP, capacitaciones, vacaciones, incapacidades, nombramientos, ausencias, permisos y horarios de los funcionarios a cargo.
			3. Dar seguimiento al cumplimiento de metas y de aplicación de normativas de los funcionarios a cargo.
			4. Definir, administrar y revisar periódicamente los usuarios y accesos a los sistemas requeridos, según las funciones asociadas a los funcionarios.
			5. Dar seguimiento y controlar estadísticas generadas a través de los sistemas utilizados en el Área de Banca Fácil.
			6. Accesar al Centro de Soporte Logístico para la solicitud y reporte de situaciones presentadas al AACI, Capital Humano, Seguridad, Servicios Generales, entre otros.
			7. Realizar reportes a seguridad de alarmas, acceso de puertas, accesos a sistemas de uso diario, sistema de altas y bajas.
			8. Colaborar en la elaboración del Plan Operativo del Área y el Cuadro de Mando Integral (CMI), así como en su seguimiento y ajuste.
			9. Implementar y dar seguimiento a las recomendaciones de riesgo operativo que se generen en el Área.
			10. Colaborar en la implementación de estrategias de negocios propias del canal para promover los productos existentes, o bien nuevos que salgan al mercado.
			11. Coordinar con el personal a cargo la atención de sus funciones, de acuerdo con las campañas que serán atendidas.
			12. Atender consultas de las diferentes oficinas a nivel nacional, relacionadas con los servicios que brinda el Área de Banca Fácil.
			13. Realizar la actualización y control de las diferentes bitácoras que se deben de llevar para los registros del Área.
			14. Controlar la actualización de la información en las diferentes herramientas y sistemas utilizados.
			15. Crear, revisar y actualizar los procedimientos del cada una de las áreas del call center.
			16. Preparar e impartir capacitación al personal de nuevo ingreso al Área.
			17. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			18. Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
			19. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área.
			20. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			21. Ejecutar otras funciones propias del Área.
	Rol de Crédito		22. Distribuir y dar seguimiento a la atención diaria de las solicitudes de crédito que ingresan por medio de los diferentes canales del Centro de Contactos.
			23. Publicar en la intranet las aprobaciones de las solicitudes de crédito, correspondientes a todos los niveles resolutivos de aprobación para conocimiento de los centros de negocio.
			24. Administrar el skill de crédito, Denuncias de otros Bancos y de Phishing, así como generar controles y planes de acción para disminuir el desbordamiento de llamadas del mismo y la optimización de los recursos disponibles en el Call de Crédito.
			25. Coordinar la gestión para la colocación de crédito de cartera financiera y social.
			26. Realizar la verificación de los cierres de caja en T-24.
			27. Registrar, aprobar créditos en los niveles resolutivos Bipersonal 2 y Comité Operativo.
			28. Llevar el control mediante una bitácora de Gestión en Tiempo Real de los incidentes que afecten la atención de los funcionarios del Call center.
			29. Dar seguimiento a las mejoras señaladas por el equipo de monitoreo, con respecto al desempeño de los asesores a cargo (Coaching).
			30. Realizar la facturación de notas de débito y crédito de los pases de Tarjeta de Crédito a línea 47.
			31. Coordinar los tiempos requeridos por los funcionarios para analizar casos de crédito.
			32. Controlar el uso del recurso presupuestario asignado con acceso al reporte de CREDID.
			33. Gestionar la atención de las inconformidades de clientes interpuestas en la Contraloría de Servicios, relacionadas con la atención oportuna de trámites de crédito, la resolución y análisis de los casos realizados en el Call de Crédito.
			34. Coordinar con Monitoreo el establecimiento de nuevos controles y revisión a las herramientas de evaluación utilizadas con los agentes, que permitan la mejora continua en la calidad de la atención y el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos para el Call de Crédito.
	Rol de Monitoreo		35. Monitorear constantemente el software CMS identificar eventualidades y reportar las que requieran corrección.
			36. Supervisar la asignación y distribución de los casos de redes sociales, popular en línea, tarjetas de débito y T-24, así como la generación de informes de la gestión realizada.
			37. Realizar la revisión y aprobación de los exámenes de mejoramiento continuo, en conjunto con el supervisor de cada equipo.
			38. Realizar las recomendaciones respectivas a los supervisores, producto de las evaluaciones realizadas a los asesores según equipo de trabajo.
			39. Verificar la programación del recurso humano por intervalo de tiempo para satisfacer los requerimientos de la demanda estimada.
			40. Determinar las acciones a seguir cuando el desempeño sea significativamente diferente al pronóstico y a la planificación realizada.
			41. Revisar y actualizar los lineamientos y las métricas de Calidad.
			42. Atender las situaciones que se presenten relacionada con la calidad del servicio brindado.
			43. Realizar reuniones periódicas con la supervisión, para dar seguimiento a los hallazgos de los informes de monitoreo y dar acompañamiento en el coaching.
			44. Revisar y actualizar el manual de inducción del personal de nuevo ingreso.
			45. Revisar los protocolos de atención de llamadas salientes o llamadas entrantes y protocolos de atención para emergencias.

	Rol Popular Express		46. Coordinar las visitas de los Mensajeros Express con los Asesores de Servicios Financieros de Banca Fácil y Oficinas a nivel nacional, así como los detalles previos y posteriores a la visita de los clientes para que los créditos estén depositados de manera efectiva.
			47. Determinar las rutas de los Mensajeros Express tomando en cuenta la zona de influencia del servicio.
			48. Revisar las solicitudes de crédito que envían los asesores, con el fin de detectar errores en plazos, tasa de interés, redacción de direcciones, nombres según tribunal de elecciones, entre otros aspectos importantes.
			49. Revisar, programar y llevar el control de citas de clientes para enviar al área correspondiente las solicitudes de crédito y preparar el expediente respectivo.
			50. Realizar cambios y ajustes a las herramientas que se utilizan para recopilar datos estadísticos en Excel cuando se requiera según las necesidades del momento.
			51. Revisar y controlar las liquidaciones de Sistema Pago Kilometraje (SPK), incluyendo peajes y parqueos en el sistema sipre, incluyendo la revisión diaria de las boletas de SPK, donde se deja en evidencia mediante firmas de dicha boleta.
			52. Verificar las boletas de movimiento diario de vehículos (motocicletas), con el fin de comprobar que el kilometraje reportado corresponde a los lugares visitados según ruta asignada.
			53. Revisar y controlar individualmente cada expediente de los motorizados bajo el Sistema de pago de kilometraje SPK para cumplir con las actualizaciones requeridas por el área de servicios generales en cuanto a: Vigencias de las Pólizas, marchamos, rtv, licencias al día, actualización de tabla de pago.
	Rol Popular en Línea		54. Supervisar la herramienta CMS del grupo de asesores asignados, para el control de la atención del flujo de llamadas entrantes del skill.
			55. Gestionar y atender las inconformidades de clientes interpuestas en la Contraloría de Servicios, relacionadas con trámites en el sitio Web y Call de Servicios.
			56. Coordinar la atención de las citas para Firma digital, para registrar exoneraciones de estas en los casos que lo requiera.
			57. Elaborar planes de acción para disminuir las llamadas entrantes abandonadas por desborde.
			58. Supervisar y revisar los casos de investigación por phishing realizados en el sitio web o app de Banca Móvil que son remitidas por las diferentes áreas del Banco que lo requieran para la investigación.
			59. Efectuar reportes de inconsistencias del sitio Web transaccional.
			60. Administrar el nodo SINPE instalado en Banca Fácil, para la atención de inconformidades de los clientes por interrupciones en el servicio.
			61. Brindar apoyo en la evaluación de las respuestas y disponibilidad de los servicios Whatsapp y redes sociales que brinda el centro de contactos externo.
			62. Dar soporte en la elaboración de protocolos y Scripts, así como asesorar a al personal de Netcom en las gestiones que con llevan una complejidad mayor y no pueden responder.
			63. Coordinar la atención del buzón Popular en Línea del Banco, así como el Chat dispuesto en el sitio Web comercial del Banco.
	Rol Outsourcing		64. Confeccionar, recibir, analizar, fiscalizar y finiquitar el cartel de contratación administrativa.
			65. Dar seguimiento a la implementación y cumplimiento de cada uno de los alcances, objetivos, metas, estrategias, establecidos en la contratación de la empresa externa.
			66. Controlar las actividades de gestión de las diferentes campañas a trabajar por la empresa externa.
			67. Elaborar informes técnicos sobre la gestión del proyecto a cargo y proponer los ajustes requeridos para la buena marcha y ejecución del mismo.
			68. Realizar informe semestral de calidad y desempeño de la empresa contratada, según lo establecido en la Guía de Preparación de Informes emitido por la División de Contratación Administrativa.
			69. Velar por la consecución y seguimiento de los lineamientos del negocio, en los productos y servicios que brinde la empresa contratada.
			70. Atender las quejas presentadas en la Contraloría de Servicios y emitir informe de lo ocurrido.
			71. Colaborar con la supervisión de la herramienta de Control de llamadas del Call Center de Banca Fácil, cuando se requiera.
			72. Generar controles y planes de acción en conjunto con la empresa contratada para el cumplimiento de las metas establecidas en tasa de respuesta y nivel de servicio del call center.
			73. Revisar los procedimientos de calidad con los cuales se van a medir o evaluar los Asesores de Servicio.
			74. Preparar el informe preliminar mensual requerido para pago de la factura del contrato.
			75. Gestionar las bases de datos, para la distribución y administración a la empresa contratada para la venta de productos o servicios del Banco, tales como (seguros, créditos, actualización de datos, ventas de tarjetas y otros).
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			76. Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			77. 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.
			78. Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			79. Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			80. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			81. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			82. 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.
			83. 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:	Bachiller Universitario Administración de Negocios; Administración Pública; Ingeniería Industrial, Contaduría Pública.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años y seis meses de experiencia en labores propias de los procesos de servicios al negocio Banco o del negocio bancario nacional.

CODIGO	*** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES**
	1. Conocimiento de los Productos y Servicios del Banco.
	2. Conocimiento en la Atención y Servicio al Cliente.
	3. Conocimiento en la administración de Centros de Contactos.
	4. Conocimiento en el uso del sistema de seguridad que administra usuarios web.
	5. Conocimiento en normativa SINPE impartida por el Banco Central de Costa Rica.
	6. Conocimiento en el Reglamento General de Crédito.

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares o por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CODIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
	2. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Contraloría General de la República.
	3. Conocimiento en normas internacionales COPC para Centro de Contactos.
CODIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**
	Word, Excel, Power Point, Outlook, Sharepoint
	Sistema TOP SECRET (DSA)
	Sistema T-24
	Sistema SISCARD
	Sistema CREDID
	Sistema SUGEF (CIC)
	Sistema Popular Pensiones
	Sistema Popular Seguros
	Intranet.
	Sistema Avaya CMS
	Sistema Avaya Contact Recorder
	Sistema APT

COMPETENCIAS REQUERIDAS

PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL SUPERVISOR 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:	**La Gerencia General Corporativa aprueba a la creación de este perfil mediante oficio GGC-901-2021, con fecha 28 de junio de 2021, aprobado el 22 de julio del 2021. Referencia DIRCH-0936-2021.**				