MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Gestión Experiencia del Cliente	**Área**	Área de Atención al Cliente
Código del Cargo:	3004.69	**Código del Puesto:**	3004
Categoría	20	**Nombre del Puesto:**	Ejecutivo Bancario Administrativo 1
Nombre del Cargo:	Gestor Atención al Cliente	**Reporta a:**	Jefe Área Atención al Cliente
Objetivo del Cargo:	Ejecución de labores profesionales relacionadas con la ejecución, dirección, coordinación de funciones profesionales para diseñar y proponer planes, mejoras, estrategias de servicio al cliente, con el fin brindar una eficiente atención directa de los clientes tanto internos como externos, para satisfacer sus necesidades y resolución de solicitudes. 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. Diseñar y proponer estrategias de servicio al cliente, enfocadas en mejorar la experiencia al cliente, así como los protocolos, estándares y mejores prácticas de servicio.
			2. Atender y velar por la atención oportuna de las inconformidades, reclamos y sugerencias presentadas por el cliente, así mismo brindar instrumentos y medios accesibles para presentación de inconformidades y/o sugerencias a la Institución.
			3. Promover la capacitación del personal del Conglomerado Financiero en materia de experiencia al cliente, mediante el diseño, así como la participación como facilitador en las mismas.
			4. Comunicar información de valor a las dependencias de la organización con responsabilidad directa e indirecta en el servicio al cliente, para fomentar una cultura positiva de momentos de verdad con los clientes.
			5. Diseñar, proponer y medir los estándares de imagen y/o estilos profesionales a nivel de Conglomerado.
			6. Asegurar la homogeneidad en los protocolos de servicio y procesos relacionados en la atención al cliente, de manera que permitan facilitar la gestión estandarizada de los mismos, asegurando adecuados tiempos de respuestas a los clientes y/o usuarios.
			7. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			8. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área.
			9. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			10. Ejecutar otras funciones propias del Área.
MACRO PROCESO	**PROCESO**	**ACTIVIDAD**	**FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO**
			11. Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
			12. Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.
			13. Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			14. Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			15. Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			16. Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			17. Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
			18. En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.

CODIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Licenciatura en Mercadeo, Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, Negocios y Gerencia, Administración Pública.
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.
	Experiencia:	Tres años de experiencia en labores relacionadas con las actividades de atención y servicio al cliente.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Cursos certificados en temas relacionados con servicio al cliente.
	2. Conocimiento en la elaboración de protocolos del Servicio Cliente.
	3. Conocimiento de los productos y servicios del Banco o bien financieros.

*** 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 de sistema de monitoreo de servicio al cliente.
	2. Conocimiento de todos los servicios, productos y canales que tiene el banco a disposición de nuestros clientes.
	3. Conocimiento de normativa interna, reglamentos, directrices y circulares que regulan la actividad del Banco en materia de servicio al cliente.
	4. Conocimiento de normativa externa, reglamentos directrices y circulares de SUGEF, SUGEVAL, SUPEN, Contraloría General de la República, Banco Central y cualquier otro organismo relacionado con temas de servicio al cliente.

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook.
	SIPRE
	Sistema de Administración de Activos
	SIAR
	Centro de Soporte Logistico
	T 24
	Tableau Reader

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: PROFESIONAL 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				
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 creación del perfil según oficio DIRCH-559-2017 (24-05-2017), cuenta con el visto bueno de la Subgerencia General de Negocios y aprobación de la Gerencia General Corporativa.** **Se agregan las funciones Relacionadas con Riesgo, según autorización brindada por la Gerencia General Corporativa mediante HT-493-GGC-2019, de fecha 14 de octubre de 2019.**				