MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Gestión Experiencia del Cliente	**Área**	Área Gestión Valor del Cliente
Código del Cargo:	5007.02	**Código del Puesto:**	5007
Categoría	13	**Nombre del Puesto:**	Asistente Operativo Bancario Administrativo
Nombre del Cargo:	Auxiliar de Monitoreo- Gestión de Clientes y Usuarios	**Reporta a:**	Jefe Área Gestión Valor del Cliente
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores asistenciales relacionadas con el monitoreo de afluencia de clientes, así como generar reportes y alertas, coadyuvando en la mejora del servicio al cliente en las oficinas comerciales. 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. Velar por el cumplimiento de los protocolos de experiencia del cliente y de Contigencia (MAPAM, PRON); así como el tiempo de espera de los clientes en el salón de las oficinas comerciales, definidos por la División Gestión Experiencia del Cliente.
			2. Realizar el monitoreo por medio de las cámaras y el Sistema de Administración de Filas (SAF), para asegurar el cumplimiento del Modelo de Experiencia al Cliente de las oficinas, así como la apertura de las oficinas comerciales el en horario establecido.
			3. Realizar visitas a las diferentes oficinas para dar acompañamiento, asesorar en el uso del Sistemas de Administración de Filas (SAF) y brindar información sobre las principales oportunidades de mejora de cada oficina.
			4. Atender los incidentes o alertas del Sistema de Administración de Filas (SAF) generados por oficinas.
			5. Generar informes y/o reportes de las eventualidades o datos relevantes que se detectaron en el monitoreo de las diferentes oficinas y realizar las recomendaciones respectivas.
			6. Comunicar a la jefatura hallazgos, recomendaciones u oportunidades de mejora en las oficinas comerciales.
			7. Atender trámites y consultas varias de clientes internos y externos, determinar su necesidad y orientarlos en sus gestiones.
			8. Reportar en tiempo real a quien corresponda, los incumplimientos presentes en las oficinas comerciales.
			9. Realizar respaldos de información relacionada con los hallazgos detectados, de acuerdo a la normativa vigente.
			10. Efectuar monitoreos especiales solicitados por la Dirección Banca de Personas y de la División de Experiencia al Cliente.
			11. Realizar la toma de tiempos por medio de cámaras de las oficinas que no tienen SAF, para generación de estadísticas.
			12. Realizar la visualización de aperturas y cierres de los RTS.
			13. Sistematizar la información contenidas en las guías de monitoreo para que sea presentada en diferentes reuniones con jefaturas.
			14. Realizar el análisis de calidad de atención de las solicitudes o consultas que realizan los clientes en los diferentes canales de comunicación del Banco.
			15. Atender la central telefónica de la Contraloría de servicios, acompañamiento, dirección y atención de consultas a los clientes inconformes.
			16. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			17. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área.
			18. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			19. Ejecutar otras funciones propias del Área.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			20. Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			21. 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.
			22. 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.
			23. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			24. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			25. 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.
			26. 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 en Educación Media (Secundaria Completa).
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años de experiencia en labores operativas en puestos administrativos o bancarios de carácter asistencial.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Cursos certificados en temas relacionados con 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 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 del Banco y servicios del Banco.

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook.
	SAF 5.4 (Sistema Administración de Filas)

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 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.** **Se aprueba el ajuste 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**				