MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Banca de Personas	**Área:**	Centro de Negocios
Código del Cargo:	5002	**Código del Puesto:**	5002
Categoría:	7	**Nombre del Puesto:**	Guía de Servicios
Nombre del Cargo:	Guía de Servicios	**Reporta a:**	Gerente Centro de Negocios que corresponda
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores operativas relacionadas con la atención, orientación y asesoría de los clientes que se presentan a las instalaciones del Banco, con el objetivo de distribuir a los clientes en los diferentes canales tradicionales y alternos que ofrece la oficina comercial, además de coadyuvar al cumplimiento de las metas asignadas a la oficina comercial. 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.	Guiar y orientar a los clientes y público en los diferentes canales, productos y servicios que brindan las oficinas comerciales, con el propósito de facilitar la prestación de éstos y asegurar una atención de calidad.
			2.	Dar apoyo cuando se requiera al Gerente de Experiencia al Cliente en el asesoramiento de los clientes en el lobby tecnológico o canales alternos.
			3.	Asesorar y promover en los clientes la integración en el uso de canales digitales.
			4.	Coadyuvar en el cumplimiento de metas de integración de productos y servicios en canales digitales.
			5.	Colaborar con el Gerente de Experiencia al Cliente en la apertura y en el cierre de la oficina comercial en temas como archivo, envío de documentación a otras oficinas; así como ejecutar el protocolo del check list.
			6.	Velar por el orden y coordinar el aseo de las diferentes áreas de cara al cliente.
			7.	Colaborar con la estrategia comercial en la entrega de volantes de información acorde a las diferentes campañas del Banco.
			8.	Capacitar a los clientes sobre el uso de la Página Web y coordinar con el GEC la atención de personas con alguna discapacidad, así como brindar apoyo a los clientes al ingreso de la oficina cuando este cuente con alguna necesidad especial.
			9.	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.
			10.	Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			11.	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para la División.
			12.	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			13.	Ejecutar otras funciones propias de la División.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			14.	Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			15.	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.
			16.	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.
			17.	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			18.	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			19.	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.
			20.	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:	Bachiller en Educación Media (Secundaria Completa).
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Un año de experiencia en labores asistenciales relacionadas con la atención y servicio al cliente.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimientos básico de word, excel, power point, outlook.
	2. Conocimiento en protocolo de atención y servicio al cliente.
	3. Conocimiento de servicios y productos 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.**

CÓDIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1. Conocimiento de la Ley 7786 y Normativa conexa.
	2. Conocimiento en etiqueta y protocolo.

CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook.

COMPETENCIAS REQUERIDAS

PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: ASESOR SERVICIOS FINANCIEROS			
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**				
DISC-01	Dominancia			■	
DISC-02	Influencia			■	
DISC-03	Estabilidad	■			
DISC-04	Conformidad		■		

Observaciones:	**La Gerencia General Corporativa aprueba este perfil mediante oficio GGC-234-2021. Referencia DIRCH-0282-2021. Como parte del Modelo Operativo de Negocio y Fuerzas de Venta.** **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.** **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.**