MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Canales	**Área**	Área Banca Fácil
Código del Cargo:	5013.08	**Código del Puesto:**	5013
Categoría	17	**Nombre del Puesto:**	Ejecutivo de Negocios 1
Nombre del Cargo:	Analista de Calidad- Asignación de Casos	**Reporta a:**	Jefe Área Banca Fácil
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores técnicas dentro del Equipo de Monitoreo, pudiéndole corresponder desempeñar cualquiera de los roles establecidos en este perfil de acuerdo con la necesidad operativa de la dependencia, para el análisis y generación de oportunidades de mejora para la atención del servicio, o bien para la distribución y seguimiento de los casos diarios que ingresan por diversos canales y que deben ser atendidos con personal de Banca Fácil (solicitudes de crédito, solicitudes de generación de tarjetas de débito). 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. Atender diversas consultas de clientes internos que ingresen por diferentes medios de comunicación .
			2. Apoyar en la revisión de los lineamientos y las métricas de Calidad.
			3. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			4. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área.
			5. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			6. Ejecutar otras funciones propias del Área.
	Rol de Asignación de Casos		7. Realizar la revisión constante de los skill de Banca Fáicl y personal de oficinas, para efectuar la distribución de casos de acuerdo con los asesores activos; así como para revisar la demanda de llamadas para analizar el envío de casos.
			8. Realizar la distribución de los casos (crédito fiduciario e hipotecario) que ingresan por medio de Popular en Línea, T-24 y Redes Sociales a los Asesores de Servicios de Banca Fácil y de las Oficinas Comerciales de manera equitativa.
			9. Revisar y extraer la información de los casos de Popular en Línea, con el fin de actualizar los datos en la herramienta de la intranet de RRSS.
			10. Revisar y depurar la información para identificar los casos de clientes que consultan por segunda vez (casos duplicados) tanto en redes sociales como en T-24 , para ser asignados a asesor correspondiente.
			11. Revisar cargas de trabajo por funcionario mediante la exportación de los registros de la herramienta de RRSS, con el fin de realizar las actualizaciones correspondientes.
			12. Dar seguimiento al cumplimiento de los tiempos de atención de los casos (Tarjetas de Crédito y Débito, Crédito Empresarial) que ingresan por medio de Popular en Línea, T-24, Redes Sociales.
			13. Coordinar con la supervisión la asignación del personal para atención de las tarjetas de débito y crédito (extravió o perdida), así como los casos tarjeta crédito por primera vez, los cuales se asignan a un asesor de oficina comercial, todo ello mediante la herramienta de la intranet.
			14. Realizar las gestiones requeridas para dar acceso a la herramienta de crédito al personal, así como dar seguimiento para validar el ingreso y la actualización de la información.
			15. Notificar por medio de correo electrónico a los funcionarios de las Oficinas, cuando le sean asignados casos de créditos personal o hipotecario, tarjetas de crédito.
			16. Revisar y analizar casos aleatorios de crédito que realizan los asesores para verificar la gestión de colocación y localización del cliente, así como el informe final con los hallazgos encontrados.
			17. Exportar a excel casos crédito empresarial para verificar aquellos que les faltan datos por completar.
			18. Comunicar por medio de alertas de incumplimiento la atención de los casos.
			19. Elaborar diferentes informes relacionados con las actividades del área.
	Rol de Calidad de Llamadas		20. Realizar la búsqueda y escucha de llamadas o interacciones de cada uno de los funcionarios de los diferentes equipos canal telefónico, correo electrónico y redes sociales , así como emitir los informes de calidad de los hallazgos encontrados.
			21. Identificar e incluir en la herramienta respectiva las fortalezas, errores críticos y no críticos que se cometen en la atención del Servicio por parte del Asesor, así como las observaciones y recomendaciones de mejora.
			22. Dar seguimiento a los errores críticos identificados en los asesores, así como a los planes de acción implementados por el Supervisor para subsanar los mismos.
			23. Extraer y escuchar llamadas relacionadas con la venta de productos de Popular Pensiones y Popular Seguros, así como aquellas solicitadas por el Área de Seguridad o la División Gestión Experiencia al Cliente, con el fin ser remitidas a las instancias correspondientes.
			24. Atender las consultas sobre las evaluaciones y facilitar las evidencias para la atención de quejas y casos de clientes (grabaciones e interraciones).
			25. Elaborar y emitir los informes semanales a la supervisión con las recomendaciones y recordatorios de la información que brindan los Asesores de Servicio.
			26. Emitir mensualmente para cada Asesor la evaluación de desempeño digital, para el trámite correspondiente e incluir a la intranet.
			27. Brindar a los supervisores la información de los resultados (notas) del mes sobre calidad en el canal telefónico, correo electrónico y de la revisión de interacciones de redes sociales.
			28. Participar de las reuniones mensuales con la supervision para valorar aspectos de calidad (calibraciones), así como participar en sesiones de calibraciones Banca fácil- Call Center Externo.
			29. Atender consultas de los asesores sobre dudas en productos o servicios, alimentar información en archivo de consulta de intranet y comunicar actualización.
			30. Participar en las capacitaciones que se impartan en el Área.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			31. Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			32. 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.
			33. 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.
			34. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			35. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			36. 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.

			37. 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:	Diplomado o Tercer año Universitario en Administración de Negocios; Ingeniería Industrial; Administración Pública.	
	Legales:	No aplica.	
	Experiencia:	Dos años de experiencia en labores relacionadas con la comercialización de productos financieros.	
CODIGO	*** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES**		
	1. Conocimientos de los Productos y Servicios del Banco.		
	2. Conocimientos en Servicio al Cliente.		
	3. Conocimiento en lineamientos de calidad aplicables a Centros de Contactos.		
	4. Conocimiento avanzado en Excel.		
*** 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 la Normativa Interna del Conglomerado Financiero		
	4. Conocimiento en el Código de Ética.		
CODIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**		
	Word, Excel, Power Point, Outlook, Sharepoint		
	T-24		
	SISCARD		
	SIPO		
	CMS		
	INTRANET		
	CREDIT		
	Avaya Contact Recorder		
	Avaya Elite		

COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:		**PERFIL: TÉCNICO 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.**				