MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Banca de Personas	**Área:**	Centros de Negocios o Agencias Bancarias (según
Código del Cargo:	5018.02	**Código del Puesto:**	5018
Categoría:	20	**Nombre del Puesto:**	Supervisor de Turno
Nombre del Cargo:	Gerente de Experiencia al Cliente	**Reporta a:**	Gerente CNF o Jefe de Agencia (según corresponda)
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales de coordinación y control de las actividades que se desarrollan en el BP Total o Agencia, supervisar el equipo de trabajo para direccionar las acciones hacia el cumplimiento de las metas establecidas y se brinde un servicio que supere las expectativas de los clientes, siendo el filtro de decisión sobre el canal adecuado para la atención del cliente. 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.	Desarrollar estrategias y dirigir las funciones propias que le competen al Centro de Negocios o Agencias, con el fin de coadyuvar con el logro metas financieras y de venta de productos establecidos.
			2.	Administrar el área de atención de clientes, con el fin de mejorar la experiencia del mismo, así como, coordinar la plataforma en función de mejorar la eficiencia en la utilización de los recursos, tomando en consideración la atención preferencial de los clientes que así lo requieran por estar amparados a leyes especiales o situaciones excepcionales que presenten.
			3.	Guiar, asesorar y orientar a los clientes y público en las características y forma de uso de los productos y servicios que brinda el Conglomerado Financiero, por medio de los diferentes canales con el propósito de desarrollar una estrategia de profundización en la relación con nuestros clientes y de transformación digital.
			4.	Establecer los controles requeridos y dar seguimiento a su correcta ejecución para firmas en los certificados de ahorro a plazo, cheques de gerencia, pines de tarjetas, entrega de tarjetas, entre otros.
			5.	Ejercer el control de los tiempos de espera de los clientes o público en general en el salón, sea a través del Sistema Administrador de Filas o cualquier otro sistema establecido, y coordinar con el personal de atención al cliente, estrategias inmediatas de mejora en el mismo, con la finalidad de cumplir con los estándares establecidos de tiempo máximo de espera y atención.
			6.	Coordinar las transacciones o servicios que se consideran de entrega rápida como emisión de pines de tarjetas, entrega de tarjetas o consultas de saldos, con el fin de mejorar los tiempos de espera y brindarle mayor fluidez a las áreas de atención al cliente.
			7.	Supervisar el cumplimiento de los estándares de servicio al cliente establecidos por la Institución.
			8.	Le puede corresponder asumir la responsabilidad total de la oficina (Agencia o BP Total) en ausencia del Jefe inmediato.
			9.	Coordinar y controlar las actividades operativas de la plataforma y de atención - servicio al cliente, así como, en el cumplimiento de las metas de captación, crédito u otros productos Conglomérales asignadas a la plataforma.
			10.	Coordinar y generar cuando corresponda los reportes para el cierre y el cumplimiento del control interno.
			11.	Realizar los procesos de autorización, según su nivel de competencia, categoría y perfiles asignados por el Banco en los diferentes sistemas informáticos.
			12.	Realizar a nivel de sistema la asignación de cajas y en caso requerido, reasigna las cajas según la necesidad de la operativa.
			13.	Generar, revisar y enviar el Reporte de Operaciones Únicas y controlar la gestión de Reportes de Operaciones de Efectivo ante la Oficialía de Cumplimiento.
			14.	Velar por el cumplimiento de la normativa relacionada con control interno y riesgo operativo.
			15.	Ser el responsable del envío en tiempo y forma de la documentación al área contable.
			16.	Coadyuvar en el soporte que se requiera de las gestiones administrativas ante recursos humanos tales como: permisos, vacaciones, ampliación de jornadas, capacitaciones, entre otras; así como la creación, bloqueo o desbloqueo de usuarios y suspensión de accesos a sistemas por vacaciones o incapacidades.
			17.	Instruir al personal sobre nuevos o cambios de productos, servicios y canales que cuenta la Institución, a fin de promover la venta cruzada.
			18.	Aprobar las solicitudes de créditos de acuerdo con los niveles resolutivos establecidos en el Reglamento General de Crédito.
			19.	Realizar la revisión de los documentos relacionados con los giros de los créditos, con la finalidad de validar que la información se consigna de forma correcta.
			20.	Atender los informes, solicitudes y requerimientos de las diferentes dependencias que le sean delegados, dar las respuestas en tiempo y forma según su criterio profesional o bien delegar a quien corresponda brindando el seguimiento adecuado.
			21.	Atender el proceso relacionado con los cheques de gerencia tal como: custodiar, autorizar, anular y validar.
			22.	Realizar de forma mensual la liquidación de los fondos de caja chica en el Sistema Integrado de Presupuesto (SIPRE).
			23.	Ejecutar otras funciones propias de la operativa del BP Total o la Agencia y que responde a los distintos protocolos y normativas internas del Banco.
			24.	En caso de estar ubicado en una Agencia por estructura le corresponderá realizar de forma diaria las siguientes funciones y de ubicarse en un BP Total, las ejecutará según necesidad operativa del mismo: Realizar la apertura y cierre de oficina siguiendo los protocolos definidos. Realizar labores de tesorería tales como: responsable de la apertura y cierre, custodia y administración de saldos de efectivo en bóveda, proceso de remesas, cheques devueltos por el área de canje, canje externo e interno, documentos en blanco de alto riesgo, documentos garantes, bitácoras de aprobación de crédito y arreglos de pago, documentos de PRON, dinero de la caja de seguridad, certificados de ahorro a plazo, cupones, contratos de créditos, tarjetas de crédito y débito, chequeras, libros de depósito, entre otros, además de gestionar y custodiar la caja chica asignada a la oficina comercial, expedientes de crédito, expedientes únicos captación, PCSC y proceso control de archivo de las mismas. Velar por la programación de las remesas mensuales, así como del control de los saldos de efectivo en dólares y colones. Custodiar, recibir, entregar y arquear el dinero de los cajeros humanos, automáticos y de caja chica, así como realizar la apertura de los sobres de los depósitos.
			25.	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.
			26.	Revisar y aprobar según corresponda la correcta inclusión de la documentación e información relacionada con la Política Conozca a su Cliente, con el objetivo de validar que se haya realizado de acuerdo con lo establecido en la Guía de Aplicación de la Política Conozca a su Cliente.
			27.	Cumplir con la calidad y tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			28.	Supervisar el cumplimiento de los tiempos de respuesta, la calidad de los trabajos asignados al personal a su cargo.
			29.	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos.
			30.	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.

				FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			31.	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.
			32.	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.
			33.	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.
			34.	Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			35.	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.
			36.	Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			37.	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.
			38.	En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.

CÓDIGO	**REQUISITOS EXIGIBLES**	
	Formación Académica:	Licenciatura en Administración de Negocios o con énfasis en Contabilidad, Banca y Finanzas, Gerencia; Administración Pública; Contaduría o Economía.
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.
	Experiencia:	Tres años de experiencia en actividades relacionadas con procesos de análisis de crédito o venta y asesoría de productos y servicios financieros, preferiblemente en puestos de supervisión en la gestión del negocio bancario.

CÓDIGO	*** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES**
	1. Conocimiento en el Plan Integral de Formación Bancaria (PIFB) o Programa Certificado similar.
	2. Conocimientos en los diferentes Sistemas del Banco (T24, Sistema de Tarjetas de Crédito y todo sistema requerido para la atención de clientes y público en general).
	3. Conocimiento en la aplicación de control interno y riesgo operativo.
	4. Conocimiento en el manejo de Inventarios.
	5. Conocimiento en protocolos de atención y servicio al cliente.
	6. Conocimiento en la Normativa interna y externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204/7786.
	7. Conocimiento en el Reglamento General de Crédito del Banco y Normativa relacionada.
	8. Conocimiento en trámites y gestiones crediticias e hipotecarias.
	9. Conocimiento del Procedimiento de Continuidad del Negocio (PRON).
	10. Conocimiento de los productos y servicios del Conglomerado.

*** 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 en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
	2. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Banco Central.
	3. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	4. Conocimiento en indicadores de medición.
	5. Certificación de Numerario del Banco Central de Costa Rica.

CÓDIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	Centro de Información Crediticia (CIC)
	Sistema T24
	Sistema VISA
	Sistema de Información de la Población Objetivo (SIPO)
	Sistema Control de Asignación de Notarios (CAN)
	Sistema SIVECA
	Sistema SICUVAL
	Sistema SISCARD
	Sistema Nacional de Firma Digital
	Sistema SIPRON

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		**PERFIL: SUPERVISIÓN NEGOCIO**			
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				
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				
CÓDIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				

Observaciones:	**La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes en el perfil según la HT-285-GGC-2019 el 17 de junio 2019. Referencia: DIRGE-327-2019 (DIRCH-956-2019). Plan Piloto - Modelo de Gerentes de Experiencia al Cliente en Agencias.** **Se incluyen Funciones de Riesgo las cuales se incorporan a los perfiles con la aprobación de la Gerencia General Corporativa, emitida en el HT-493-GGC-2019, de fecha el 14 de octubre 2019. Referencia: DIRGE-689-2019 / DIRCH-1477-2019.** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante oficio GGC-1236-2020, con fecha 03 de agosto de 2020, de acuerdo con la propuesta presentada en el Plan Piloto del Modelo de Experiencia al Cliente. Referencia DIRCH-1068-2020.** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante oficio GGC-10-2021, con fecha 05 de enero de 2021. Referencia DIRCH-1804-2020.** **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.** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes al perfil mediante el oficio GGC-1573-2021, con fecha del 09 de diciembre de 2021. Aprobado el 16 de diciembre del 2021. Referencia DIRCH-1650-2021. Actualización del procedimiento para Vinculación de Clientes.**