MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Canales	**Área**	Área Banca Fácil
Código del Cargo:	5013.10	**Código del Puesto:**	5013
Categoría	17	**Nombre del Puesto:**	Ejecutivo de Negocios 1
Nombre del Cargo:	Asistente de Outsourcing	**Reporta a:**	Jefe Área Banca Fácil
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores técnicas relacionadas con el control del cumplimiento de la relación contractual con proveedores externos que brinden soporte a la gestión de Banca Fácil. 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. Reportar problemas técnicos varios sobre el funcionamiento del App, Web transaccional, SIPO, SISCAR. T24.
			2. Atender los casos de los clientes que fueron víctimas de Phishing, mediante la generación del reporte respectivo y asesoramiento de cómo proceder.
			3. Atender y dar respuesta a los correos remitidos por los clientes sobre consultas de productos o servicios.
			4. Realizar las capacitaciones relacionadas con los productos y servicios que ofrece el Banco Popular a los asesores del contratista.
			5. Asistir a las reuniones para las calibraciones de las llamadas atendidas por los asesores del contratista, para monitorear el correcto funcionamiento del servicio e identificar oportunidades de mejora.
			6. Verificar el funcionamiento de los sistemas utilizados en Netcom para la atención de clientes.
			7. Realizar los reportes a TI para los accesos de los funcionarios a los sistemas utilizados para la atención de los clientes.
			8. Brindar asesoría en temas relacionados con los protocolos y scrips de los diferentes servicios.
			9. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			10. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área.
			11. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			12. Ejecutar otras funciones propias del Área.
	Rol de Asistencia del Contrato		13. Brindar asistencia para la supervisión de los contratos que se ejecuten.
			14. Realizar la verificación de los reportes de facturación de árboles de efectividad, para realizar el análisis de la información respectiva y trasladarla a las áreas solicitantes del servicio.
			15. Realizar la consolidación de la información emitida por el contratista de los productos o servicios ofrecidos durante el mes, con el objetivo preparar el informe preliminar requerido para pago de la factura del contrato.
			16. Verificar los niveles de servicio y tasa de respuesta diaria en el sistema de estadísticas proporcionado por el contratista, con el fin de monitorear el cumplimiento de lo establecido en el contrato.
			17. Dar soporte en piso a la empresa contratista cuando se requiera.
	Rol de Soporte en Sitio		18. Atender las consultas varias que ingresen por medio de llamada relacionadas con los productos y servicios del Banco, así como del servicio ofrecido por la empresa contratista.
			19. Brindar soporte in sitio a los asesores de la empresa contratista, referente a las consultas de productos y servicios del Banco.
			20. Llevar el control de las consultas que realicen los asesores, para identificar posibles brechas de capacitación o planes de acción a ejecutar, para mejorar el servicio ofrecido.
			21. Atender los casos que presenten los clientes que requieran un nivel especializado para su resolución.
			22. Monitorear en sitio la atención que brinden los asesores a los clientes, así como cumplimiento de procedimientos establecidos en contrato, para garantizar la calidad del servicio.
			23. Realizar los reportes de la gestión diaria efectuada por los asesores de empresa contratada.
			24. Ser el canal de comunicación entre el Banco y la empresa contratista, con el fin de comunicar anomalías que se presenten en la ejecución de las labores.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			25. Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			26. 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.
			27. 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.
			28. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			29. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			30. 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.
			31. 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 Contaduría Pública; Administración Pública; Ingeniería Industrial; Administración de Negocios.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años de experiencia en labores relacionadas con la comercialización de productos financieros.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento de los Productos y Servicios del Banco.
	2. Conocimiento en Servicio al Cliente.
	3. Conocimiento en el manejo de Objeciones y Clientes Molestos.

*** 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.				
	T-24				
	SISCARD				
	SIPO				
	SICUVAL				
	INTRANET				
	CREDIT				
	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.**				