MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Canales	**Área**	Área Banca Fácil
Código del Cargo:	5013.07	**Código del Puesto:**	5013
Categoría	17	**Nombre del Puesto:**	Ejecutivo de Negocios 1
Nombre del Cargo:	Analista de Medición de la Gestión de la Fuerza Laboral	**Reporta a:**	Jefe Área Banca Fácil
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores técnicas relacionadas con la elaboración de pronósticos de comportamiento de las llamadas, tendencias, análisis de datos y trabajo bases de datos para la distribución y programación de recursos. 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. Realizar el pronóstico de volumen de transacciones, mediante el análisis de los históricos de volumen, AHT ó TMO y reductores, para determinar futuros patrones de comportamiento.
			2. Realizar la programación del recurso humano por intervalo de tiempo para satisfacer los requerimientos de la demanda estimada.
			3. Generar, analizar y enviar los reportes de indicadores (estadísticas) de los Agentes Banca Fácil y de Oficinas; así como las estadísticas por skill de trabajo (Banca Fácil y Centro de Contacto Externo).
			4. Realizar los ajustes a los reportes semanales solicitados por supervisores.
			5. Efectuar la medición y gestión de la adhesión a la programación, con el fin de que se cumplan los horarios establecidos para la alimentación.
			6. Emitir las recomendaciones pertinentes relacionadas con el desempeño, cuando sea significativamente diferente al pronóstico y a la planificación realizada.
			7. Realizar la programación de los horarios de trabajo del personal, y reprogramación de ajustes, por reportes de situaciones de los asesores, así como la asistencia a capacitaciones.
			8. Emitir reportes estadísticos de los resultados del trabajo de Bases de Datos, así como reportes estadísticos mensuales del desempeño de los skill de atención (soporte, crédito, teléfono Naranja, etc).
			9. Realizar informes mensuales (reporte de capacidad instalada, skill, efectividad del pronóstico, informes y presentación a la Dirección de Canales) tanto de Banca Fácil como de la empresa Netcom.
			10. Realizar la capacitación y atención de consultas sobre estadísticas, pronósticos, fijación de metas de Tiempo medio Operacional para cada skill.
			11. Revisar y actualizar el link de monitoreo (estadísticas, pronósticos, horarios) entre otros.
			12. Generar reporte consolidado con resultados por asesor para BDP.
			13. Dar soporte en labores de calidad en casos necesarios y a solicitud de la Jefatura.
			14. Participar en reuniones de jefatura, supervisores y otras dependencias para programar y calibrar la atención del servicio de llamadas telefónicas, chat, y Bases de datos.
			15. Generar el archivo de colocación del personal de Banca Fácil y oficinas, para la generación de informes, de casos de RRSS.
			16. Remitir y programar el seguimiento (rastreo) en el Sistema CMS para el personal del call center,según el cronograma establecido.
			17. Participar en proyectos institucionales relacionados con la operativa del Área de Banca Fácil.
			18. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			19. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área.
			20. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			21. Ejecutar otras funciones propias del Área.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			22. Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			23. Velar por el logro de los objetivos y las 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.
			24. Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			25. Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			26. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			27. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			28. 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.
			29. 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.; Estadistica.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años de experiencia en labores relacionadas con actividades de WFM.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en herramientas avanzadas de Excell.
	2. Conocimiento en las plataformas Avaya CMS.
	3. Conocimiento en manejo de Call Center.
	4. Conocimiento en confección de Danshboard.
	5. Conocimiento en aplicativo Power BI.
	6. Conocimiento en confección de pronósticos y labores de WFM.
	7. Conocimiento en Atención Telefónica.

*** 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 los Productos y Servicios del Banco.
	2. Conocimiento en el Desarrollo de Competencias Comerciales para Equipos de Negocios Financieros.
	3. Conocimiento en supervisión de Ventas en un Centros de Contactos Bancario.
	4. Conocimiento en la venta bancaria telefónica y ventas cruzadas.
	5. Conocimiento en la operativa y organización de un Centro de Contacto.
	6. Conocimiento en Atención y Servicio al Cliente.

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS				
	Word, Excel, Power Point, Outlook, Sharepoint, Intranet Institucional				
	Minitab (software de estadística)				
	CMS (producto de software para empresas y organizaciones que tienen el sistema Avaya Communication Manager)				
	Avaya Contact Recorder				
	T-24				
	SISCARD				
	CIC				
	SIPO				
	Microsoft forms				
	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.**				