

 <b>MANUAL DE CARGOS</b>			
<b>Dependencia:</b>	Dirección de Servicio al Cliente	<b>Área:</b>	División Experiencia al Cliente Área Atención al Cliente Área Gestión de Valor al Cliente
<b>Código del Cargo:</b>	3004.147	<b>Código del Puesto:</b>	3004
<b>Categoría:</b>	20	<b>Nombre del Puesto:</b>	Ejecutivo Bancario Administrativo 1
<b>Nombre del Cargo:</b>	Gestor Experiencia al Cliente- Roles	<b>Reporta a:</b>	Jefe según corresponda
<b>Objetivo del Cargo:</b>	Ejecutar labores profesionales relacionadas con la escucha activa de los clientes, así como diseñar y proponer estrategias de servicio al cliente, con el propósito de brindar una eficiente atención para la mejora de la experiencia, a fin de satisfacer sus necesidades, tales como: productos, servicios, mejoras, entre otros. Así mismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y brindar apoyo en lo que se solicite en concordancia con la normativa y valores institucionales.		
<b>MACRO PROCESO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FUNCIONES PRINCIPALES</b>
		<b>Funciones generales las cuales deben cumplir todos los roles</b>	1 Brindar seguimiento y participar en los diferentes modelos de atención, según canales y segmentos del negocio.
			2 Diseñar y proponer estrategias de servicio al cliente, enfocadas en mejorar la experiencia al cliente, así como los protocolos, estándares y mejores prácticas de servicio.
			3 Diseñar las capacitaciones en materia de gestión de experiencia al cliente.
			4 Preparar reportes, presentaciones y brindar trámite a la documentación requerida por la alta administración y los entes externos a solicitud de la Jefatura.
			5 Participar en la elaboración, seguimiento y control de proyectos específicos asignados a la División.
			6 Diseñar, proponer y medir los estándares de imagen y/o estilos profesionales a nivel del Conglomerado.
			7 Asegurar la homogeneidad en los protocolos de servicio y procesos relacionados en la atención al cliente, de manera que permitan facilitar la gestión estandarizada de los mismos, asegurando adecuados tiempos de respuestas a los clientes y/o usuarios.
			8 Participar en los diferentes procesos de Planificación Institucional (Planes Estratégicos, Planes de Acción, entre otros).
			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 la División.
			11 Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			12 Ejecutar otras funciones propias del puesto y de la División.
		<b>Rol-Atención al Cliente</b>	13 Brindar apoyo en la atención oportuna de las inconformidades, reclamos y sugerencias presentadas por el cliente, así mismo, brindar instrumentos y medios accesibles para la presentación de inconformidades y/o sugerencias a la Institución.
			14 Brindar capacitaciones al personal del Conglomerado Financiero en materia de experiencia al cliente, según sea requerido, así como la participación en las mismas.
			15 Comunicar información de valor a las dependencias de la organización con responsabilidad directa e indirecta en el servicio al cliente, para la atención de mejoras para fomentar una cultura positiva de momentos de verdad con los clientes.
		<b>Rol- Experiencia al Cliente</b>	16 Brindar apoyo en la atención de las inconformidades, reclamos y sugerencias.
			17 Formular reportes sobre el cumplimiento de metas y objetivos de los Planes de Acción.
			18 Representar por delegación a la jefatura en sesiones y comisiones, donde se resuelvan asuntos relacionados con la División, con el fin de mantener el control y seguimiento de los acuerdos tomados.
			19 Brindar atención y seguimiento por medio de los sistemas correspondientes, a los acuerdos de los Comités, Auditoría Interna, Planificación Estratégica y Planes de Mitigación relacionados con la División.
		<b>Rol-Valor al Cliente</b>	20 Revisar trámites relacionados con formulación, modificación, reasignación presupuestaria u otros afines en la División y áreas adscritas.
			21 Brindar apoyo en los flujos de trabajo del monitoreo de canales, cuando se requiera.
			22 Diseñar y proponer estrategias de servicio al cliente, enfocadas en mejorar la experiencia al cliente.
			23 Analizar los resultados del comportamiento en los diferentes canales de atención, así como la información que se genera a lo interno de las dependencias de la División y datos de fuentes externas que permita proponer mejoras que impacten en la calidad del servicio y por ende en la experiencia al cliente.
			24 Velar porque se cumpla la promesa de valor diseñada en la experiencia del cliente según canal y segmento.
			25 Informar y apoyar con insumos y hallazgos a la División de Mejora Continua para la elaboración de planes de acción que permitan mejorar el servicio brindado.
			<b>FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO</b>
			26 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.
			27 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.
			28 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.
			29 Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			30 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.
			31 Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			32 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.
			33 En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.
<b>CÓDIGO</b>	<b>REQUISITOS EXIGIBLES</b>		
	<b>Formación Académica:</b>	Licenciatura o grado superior en Mercadeo, Administración de Negocios, Administración Pública; Ingeniería Industrial.	
	<b>Legales:</b>	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.	
	<b>Experiencia:</b>	Tres años de experiencia en labores relacionadas con las actividades del servicio al cliente.	

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES				
	1. Conocimientos en servicio al cliente.				
	2. Conocimiento en el Manual de Excelencia hacia nuestros clientes.				
	3. Conocimiento en la elaboración de protocolos y mapas del servicio al cliente.				
	4. Conocimiento de todos los servicios, productos y canales que tiene el banco a disposición de nuestros clientes.				
	5. Conocimiento en la ejecución de informes profesionales y de gestión.				
	6. Conocimiento en el análisis y procesamiento de datos.				
	7. Conocimiento en técnicas/ metodologías en análisis y mejora de procesos.				
* 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 del sistema de monitoreo de servicio al cliente.				
	2. Conocimiento de normativa interna, reglamentos, directrices y circulares que regulan la actividad del Banco en materia de servicio al cliente.				
	3. Conocimiento de normativa externa, reglamentos directrices y circulares de SUGEF, SUGEVAL, SUPEN, Contraloría General de la República, Banco Central y cualquier otro organismo relacionado con temas de servicio al cliente.				
	4. Conocimiento en atención de gestiones (inconformidades, sugerencias, consultas y felicitaciones), causa raíz y monitoreos de canales.				
	5. Conocimiento en la Normativa sobre Derechos de las personas con Discapacidad.				
	6. Conocimiento en la Normativa sobre Protección de datos.				
	7. Conocimiento en Control Interno y Riesgo Operativo.				
	8. Conocimiento en formulación y seguimiento de planes de mitigación de riesgos.				
	9. Conocimiento en la formulación y seguimiento de planes estratégicos, presupuestos, PAO, CMI y BDP.				
	10. Conocimiento en herramientas de Microsoft 365.				
CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS				
	Word, Excel, Power Point, Outlook, TEAMS				
	Sistema Administración de Filas				
	SIPRE				
	Power BI				
	OpRisk				
	MegaHoppex				
COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: PROFESIONAL NEGOCIO			
CÓDIGO	Cardinales:	D	C	B	A
CAR-01	Orientación al Cliente				
CAR-02	Innovación y Creatividad				
CAR-03	Orientación a Resultados				
CAR-04	Seguimiento de procedimientos (Integridad)				
CAR-05	Inteligencia Emocional				
CÓDIGO	Del Negocio:	D	C	B	A
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Persuasión en ventas				
Observaciones:	La Subgerencia General de Negocios aprueba la creación de este perfil mediante el oficio, SGN-1084-2024, con fecha 05 de noviembre del 2024, aprobado el 07 de noviembre del 2024, referencia DIRCCH-1537-2024, en atención a la implementación de la nueva estructura aprobada por la Junta Directiva Nacional para el Banco Popular y Desarrollo Comunal, según el acuerdo JDN-6070-Acd-1469-2023-Art-4, sesión celebrada el 20 de diciembre del 2023. De acuerdo con la autorización este cargo sustituye a los perfiles 3004.15 Gestor de Valor al Cliente, 3004.69 Gestor Atención al Cliente y 3004.127 Profesional Experiencia al Cliente.				