



MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Comercial 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-Modelo de Gestión Comercial	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, además, supervisar el equipo de trabajo para direccionar las acciones hacia el cumplimiento de las metas establecidas, brindando un servicio que supere las expectativas de los clientes, así como, velar que desde el ingreso del cliente se procure a través de todos los roles relacionados en la oficina una mejor canalización para gestionar sus trámites, propiciando el autoservicio y utilización de los canales alternos y digitales, buscando disminuir la transaccionalidad del volumen en ventanilla, a fin de orientar las plataformas hacia un enfoque de asesoría integral que promueva la venta e integración. 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 Aplicar las estrategias de comercialización, servicio y atención de clientes, que dirijan las funciones propias que le competen al BP Total o Agencias, con el fin de liderar la sistemática comercial con la venta de los productos establecidos.
			2 Administrar la 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 platformistas en las características y forma de uso de los productos y servicios que brinda el Conglomerado Financiero, por medio de los diferentes canales, según lo que establece el Manual de Excelencia hacia nuestros clientes, así como, de las estrategias y protocolos definidos por el Banco.
			4 Establecer los controles requeridos y brindar seguimiento a su correcta ejecución para las firmas en los certificados de ahorro a plazo, cheques de gerencia, pines de tarjetas, entrega de tarjetas, entre otros.
			5 Supervisar a través del Sistema de Administración de Filas o cualquier otro sistema establecido la gestión de la cola de clientes, además coordinar con el personal de atención al cliente, las estrategias de mejora en el mismo, con la finalidad de cumplir con los estándares de servicio esperados.
			6 Apoyar en momentos de congestionamiento o según la estrategia de atención de salón, las actividades definidas bajo el modelo de experiencia del cliente.
			7 Apoyar en el establecimiento de los roles y horarios de trabajo para la atención de clientes.
			8 Supervisar el cumplimiento de los estándares de servicio al cliente para la entrega de productos y servicios, así como, los tiempos de respuesta, establecidos por la Institución.
			9 Coordinar con los otros supervisores del BP Total, asumir la responsabilidad total de la oficina en ausencia del Jefe inmediato, cuando corresponda.
			10 Realizar los procesos de autorización, según su nivel de competencia, categoría y perfiles asignados por el Banco en los diferentes sistemas informáticos.
			11 Coadyuvar en el soporte que se requiera de las gestiones administrativas ante recursos humanos, tales como: permisos, vacaciones, roles de trabajo, horarios, ampliación de jornadas, aprobación días sábados, capacitaciones (innovaciones tecnológicas, leyes y normativa, productos y servicios) entre otras; así como, en la creación, bloqueo o desbloqueo de usuarios y suspensión de accesos a sistemas por vacaciones o incapacidades.
			12 Instruir al personal sobre los nuevos o cambios de productos, servicios y canales con los que cuenta la Institución, a fin de promover la venta cruzada.
			13 Atender los informes, solicitudes, planes de acción 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 y su vez, brindar un seguimiento adecuado.
			14 Atender el proceso relacionado con los cheques de gerencia, tales como: custodiar, autorizar, anular y validar, en ausencia del Tesorero BPT o Tesorero Agencia.
			15 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.
			16 Realizar cuando corresponda y en apego a la Estrategia Comercial definida la gestión de comercialización de los productos del Conglomerado disponibles en las Oficinas Comerciales, con el objetivo coadyuvar al cumplimiento de las metas establecidas.
			17 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.
			18 Conocer y analizar el resultado de los estudios relacionados con la satisfacción de los clientes, con el propósito de identificar brechas y oportunidades de mejora mediante la implementación de acciones que permitan perfeccionar la experiencia del cliente en los servicios brindados.
			19 Supervisar y brindar apoyo en las actividades de sistemática comercial para fortalecer la relación con los clientes, según la estrategia establecida.
			20 Realizar actividades de administración del edificio realizando los reportes que se requieran a las dependencias encargadas de brindar la atención correspondiente.
			21 Realizar la revisión de los cierres diarios de bóveda.
			22 Revisar que el fichero y el software de asignación de fichas esté funcionando correctamente, así como, la asignación de los perfiles de atención de fichas a cada platformista.
			23 Supervisar la preparación y remisión de solicitudes de efectivo a la bóveda central del Conglomerado Financiero, así como, fiscalizar la programación oportuna de las remesas mensuales.
			24 Atender oportunamente las gestiones e inconformidades presentadas por los clientes.
			25 Aprobar fracciones, caja seca y cheques de gerencia en sistema T24, según normativa.
			26 Atender estrategias de crédito de clientes que ingresan por redes sociales, web, o casos asignados por Banca Fácil (Prestamito, BP Bienestar, entre otras).
			27 Coordinar las actividades relacionadas con la Continuidad del Negocio, gestionando sistemas preventivos ante cualquier eventualidad, así como, organizar al personal en caso de requerir ejecutar los planes, en ausencia del Tesorero Agencia.
			28 Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			29 Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			30 Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			31 Ejecutar otras funciones propias del puesto y de la dependencia.

			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO	
			32	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.
			33	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.
			34	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.
			35	Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			36	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.
			37	Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			38	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.
			39	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 (CRM, Power App, Power BI, SISCARD, Bitácora Digital).			
	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 externa relacionada con el cumplimiento de la Ley 7786 y sus normativas conexas.			
	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.			
	11. Conocimiento en la comercialización de productos y servicios financieros.			
	12. Conocimiento en ventas.			
	13. Conocimiento del Código de Conducta del Conglomerado Financiero.			
* Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares o a través 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			
	Microsoft Office 365 (Word, Excel, Power Point, Outlook TEAMS)			
	Centro de Información Crediticia (CIC)			
	Sistema T24			
	Sistema VISA			
	Sistema Integrado de Préstamo (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: SUPERVISOR 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	Gerenciales	D	C	B	A
GER-01	Liderazgo				
GER-02	Desarrollo de Otros				
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.				
	La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante oficio GGC-790-2023, con fecha 19 de mayo del 2023, aprobado el 23 de mayo del 2023. Referencia oficio DIRGC-259-2023 y DIRCH-0596-2023.				
	Se ajusta la nomenclatura de la dependencia en agosto del 2024, a fin de que se encuentre acorde con la estructura organizacional 2.0 alineada a la Hoja de Ruta de la Estrategia de Transformación Institucional, aprobada mediante el acuerdo JDN-6070-Acd-1469-2023-Art-4 inciso 2. Adicionalmente, se ajustan los niveles competenciales.				
	La Subgerencia General de Negocios aprueba ajustes a este perfil alineados al nuevo Modelo de Gestión Comercial mediante el oficio SGN-0492-2025, con fecha 23 de abril del 2025, aprobado el 24 de abril del 2025. Referencia DIRCCH-0724-2025.				