

Dependencia:	Subgerencia General de Negocios	Área:	Dirección Servicio al Cliente
Código del Cargo:	3015.16	Código del Puesto:	3015
Categoría:	26	Nombre del Puesto:	Director de Área
Nombre del Cargo:	Director (a) Servicio al Cliente	Reporta a:	Subgerente General de Negocios

Objetivo del Cargo:	<p>Planificar, organizar, dirigir, coordinar, liderar y controlar de manera eficaz y eficiente todas las funciones de la dirección a cargo, promoviendo elementos innovadores y disruptivos que fortalezcan la imagen y reputación del banco en concordancia con el Plan Estratégico Corporativo.</p> <p>Lidera, gestiona, optimiza y supervisa las actividades necesarias, a fin de incrementar la eficiencia y competitividad del Banco mediante la gestión efectiva y proactiva de la gestión integral de servicio al cliente presencial, alterno y digital en coordinación con las diferentes dependencias del Banco, con el propósito de garantizar la satisfacción y expectativas de los clientes y prospectos del banco.</p>		
---------------------	---	--	--

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES GENERALES
		1	Planificación: Antes de iniciar cada año, deberá presentar a su superior inmediato para la revisión y aprobación, el Plan Anual que la Dirección ejecutará para el cumplimiento de sus objetivos, asegurando que el mismo se encuentra alineado a la estrategia del Banco. Debe incluir como mínimo las tácticas, actividades, acciones, responsables y cronogramas debidamente sincronizados con elementos externos e internos, así como, los respectivos indicadores para medir su efectividad. Dicho plan debe abarcar su Dirección y las dependencias a su cargo. Presentando antes de finalizar cada año, el resultado obtenido del plan inicial propuesto.
		2	Supervisión: Dirigir, evaluar y dar seguimiento a las estrategias, planes, programas, actividades e indicadores de la Dirección y de las dependencias a su cargo, con el fin de promover los ajustes o cambios que se requieren para lograr mayores niveles de efectividad tanto para la dirección como para las dependencias a su cargo.
		3	Productos: Proponer la creación, modificación o eliminación de productos, servicios o canales para competir en el mercado y garantizar la satisfacción del cliente.
		4	Normativa: Gestionar el cumplimiento de la normativa interna y externa que atañe a la gestión de la Dirección y supervisar el cumplimiento de las dependencias a su cargo, para lo cual deberá definir, formalizar e implementar los controles correspondientes, así como, la creación, modificación o eliminación de normas, procedimientos y prácticas internas relacionadas, que aseguren debidamente, el cumplimiento de sus deberes alineados con la estrategia empresarial, el apetito de riesgo y las políticas aprobadas por la Junta Directiva.
		5	Metas: Cumplir con las metas asignadas, realizando las gestiones suficientes y competentes para su logro, cumpliendo con los procesos de PAQ y Presupuesto, según establece la normativa interna.
		6	Sinergias: Establecer y mantener relaciones basadas en la coordinación y colaboración con otros departamentos del Banco para garantizar una operación eficiente en función de la satisfacción del cliente y la mejora de procesos.
		7	Presupuesto: Controlar y supervisar el cumplimiento de la gestión y ejecución eficaz y eficiente presupuestaria de su dirección y de las dependencias a cargo.
		8	Rendición de cuentas: Elaborar y remitir informes tácticos y estratégicos para la toma de decisiones oportuna y la rendición de cuentas, relacionados con la gestión de la Dirección y de los fondos que administra, a fin de que sean conocidos, valorados y aprobados por la Administración y los respectivos Órganos de Control.
		9	Motivación: Liderar y motivar al personal, con el objetivo de propiciar un buen ambiente laboral que incida en el máximo rendimiento de sus funcionarios.
		10	Colaboración: Colaborar en la ejecución de actividades, acciones o proyectos en coordinación con dependencias internas y/o entidades, empresas o personas externas creando sinergias que permitan la consecución de los objetivos.
		11	Recursos: Obtener el máximo rendimiento de los recursos de información, tecnológicos, financieros, humanos y los dispuestos bajo su cargo, que garanticen la sostenibilidad financiera de los fondos que administra y maximice los beneficios en función del cumplimiento de sus objetivos, implicando la solicitud de recursos requeridos y la debida diligencia con los subutilizados.
		12	Procesos: Agilizar los procesos en pro del cliente interno (personal) y externo, tanto de su Dirección como de las dependencias a cargo, a fin de garantizar eficacia y eficiencia de las operaciones del Banco.
		13	Calidad: Asegurar la calidad del trabajo bajo su responsabilidad, la debida supervisión de su personal y la ejecución eficaz y eficiente de las actividades a su cargo.
		14	Control interno: Establecer, implementar, evaluar y perfeccionar el Sistema de Control Interno del área o de la oficina a su cargo, (entendido éste en sus 5 componentes: ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, sistemas de información y seguimiento), conforme con la regulación aplicable.
		15	Actualización: Mantenerse al día con las últimas tendencias y tecnologías en el campo de su aplicación y gestionar lo correspondiente con el fin de adquirir, modificar o implementar nuevas herramientas, procesos, tácticas o acciones para lograr la eficacia y eficiencia de las operaciones del Banco y/o la satisfacción del cliente.
		16	Disponibilidad: Mantener disponibilidad de trasladarse dentro y fuera del territorio nacional para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
		17	Rendición de cuentas JDN: Asistir y/o atender a las sesiones y/o acuerdos de Junta Directiva Nacional, Comités o Comisiones de dicho órgano, por delegación o convocatoria de la Gerencia General Corporativa.
		18	Rendición de cuentas Administración: Asistir y/o atender a las sesiones y/o acuerdos de los Comités, Comisiones de la Administración u Órganos de Control por delegación o convocatoria según corresponda.
		19	Representar al Banco ante clientes, proveedores y otros cuando corresponda, siguiendo las directrices del equipo de Comunicación Corporativa.
		20	Auditoría: Asegurar una proactiva, eficiente y efectiva atención de las diferentes actividades relacionadas con la gestión de la Auditoría Interna y Externa.
		21	Vocería: Fungir como Vocero Institucional en los temas de su competencia bajo el acatamiento de las directrices y lineamientos del equipo de Comunicación Corporativa.
		22	Brindar un servicio desde su campo de acción: Resolutivo, eficiente, eficaz y proactivo en función de la satisfacción del cliente final bajo un enfoque cliente céntrico en la organización.
		23	Otros: Ejecutar otras funciones propias de la Dirección.
			<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>
		24	Supervisar la correcta aplicación del Manual de Excelencia hacia Nuestros Clientes, para la prestación de los servicios y cultura de servicio al cliente.
		25	Establecer indicadores de gestión, que sirvan para identificar las diferentes tendencias de los servicios que prestan dificultades o incrementos anormales, debido a la cantidad de inconformidades.
		26	Brindar seguimiento al comportamiento de los indicadores base en la experiencia del servicio al cliente y proporcionar informes regulares al equipo ejecutivo.
		27	Gestionar el personal que prestará sus servicios para asesoría de cliente interno (oficinas comerciales) evacuando dudas con respecto a ofertas de valor por segmento, normativas y procesos que apoyen al personal.
		28	Participar en la creación de los modelos de evaluación de satisfacción del Cliente, considerado los objetivos estratégicos perseguidos por el Conglomerado en materia de diseño de la experiencia de cliente.
		29	Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.

			30	Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
			31	Diseñar e implementar tácticas y acciones para mejorar la calidad del servicio al cliente en todas las áreas a su cargo.
			32	Evaluar y monitorear la satisfacción del cliente y utilizar los resultados para mejorar el servicio.
			33	Desarrollar e implementar políticas y procedimientos de gestión de quejas y resolución de problemas para todas las áreas a su cargo, así como los respectivos niveles de servicio para el cliente externo.
			34	Trabajar en colaboración con otros departamentos para resolver problemas complejos de servicio al cliente.
			35	Desarrollar e implementar tácticas y esfuerzos integrales a nivel institucional para mejorar la experiencia del cliente.
			36	Coordinar las investigaciones de mercado y análisis de tendencias para mejorar los servicios de atención al cliente.
			37	Asegurar la alineación y coherencia del servicio al cliente en todas las áreas a su cargo.
			38	Realizar análisis de costo-beneficio y tomar decisiones informadas para la mejora del servicio al cliente.
				FUNCIONES ESPECÍFICAS RELACIONADAS CON RIESGO:
			39	Identificación de riesgos: Identificar los riesgos asociados con las actividades a su cargo y trabajar en colaboración con la Dirección Corporativa de Riesgos para identificar y evaluar los riesgos potenciales.
			40	Evaluación de riesgos: Después de identificar los riesgos, en coordinación con la Dirección Corporativa de Riesgo evaluar y clasificar los riesgos según su impacto y probabilidad, para determinar qué medidas son necesarias para mitigar o controlar los riesgos.
			41	Gestión de riesgos: Desarrollar y poner en marcha las acciones para gestionar y mitigar los riesgos identificados, en colaboración con la Dirección Corporativa de Riesgo.
			42	Monitoreo de riesgos: Monitorear continuamente los riesgos para asegurarse de que las acciones de gestión de riesgos sean efectivas y adecuadas para los riesgos identificados, caso contrario deberá gestionar lo correspondiente para evitar desviaciones en el cumplimiento de los objetivos.
			43	Informe de riesgos: Informar regularmente al equipo ejecutivo y a otros interesados sobre el estado de los riesgos identificados y las medidas tomadas para mitigarlos.
			44	Capacitación y formación: Capacitar y formar al equipo de trabajo en la gestión de riesgos, asegurándose de que todos los funcionarios a cargo comprendan los riesgos asociados con sus actividades y su accionar para mitigarlos.
			45	Implementar la gestión integral de los riesgos a que está expuesta la entidad en lo que compete a las funciones del área y asegurar el cumplimiento de leyes, reglamentos, políticas internas y demás normativa, así como, la atención de los requerimientos de los Órganos de Control y del Supervisor.
CODIGO	REQUISITOS EXIGIBLES			
	Formación Académica:	Licenciatura en las disciplinas de las Ciencias Económicas o Ingeniería Industrial. Preferiblemente con Maestría o Postgrado en los campos anteriormente indicados o en Alta Gerencia.		
	Legales:	Incorporado al Colegio de Profesionales respectivo, estar al día con sus obligaciones y mantenerse en estatus activo por el periodo de su nombramiento.		
	Experiencia:	Contar con experiencia comprobada de al menos tres años en actividades del negocio bancario relacionadas con dirigir o asesorar a empresas del sector financiero o de la gestión pública. Experiencia laboral en el campo de su formación académica liderando con éxito equipos de trabajo, preferiblemente en procesos específicos de la Dirección a cargo.		
CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES			
Generales	1. Conocimiento sobre las leyes, reglamentos y normativas que regulan la actividad de la Dirección y de sus dependencias adscritas.			
	2. Herramientas: Dominio de Herramientas de Microsoft Office, Balanced Scorecard y de programas aplicables a la Dirección y dependencias adscritas.			
	3. Tecnología: Conocimiento sobre herramientas tecnológicas para la gestión de productos, proyectos, servicios y procesos bancarios, así como, sobre tendencias y tecnologías emergentes en el área de su competencia.			
	4. Equipos de trabajo: Conocimiento sobre formación, dirección, organización, coordinación de equipos de trabajo.			
	5. Estrategia: Conocimiento sobre la formulación, desarrollo e implementación de planes de acción.			
	6. Servicio al cliente: Conocimiento sobre servicio al cliente.			
	7. Negocio: Conocimiento sobre el negocio bancario.			
	8. Proyectos: Conocimiento sobre Administración de Proyectos, trabajo en equipo y/o metodologías ágiles.			
	9. Presupuestos: Conocimiento sobre análisis de presupuestos.			
	10. Conocimiento sobre herramientas analíticas y análisis de datos para la toma de decisiones.			
	11. Conocimiento sobre la gestión integral de riesgos.			
	12. Conocimiento sobre finanzas para comprender el desempeño financiero del Banco, así como el impacto y funcionamiento de los productos y servicios.			
	13. Conocimiento sobre alta gerencia y liderazgo.			
	14. Conocimiento sobre redacción de informes y rendición de cuentas.			
	15. Conocimiento sobre análisis de mercado y comprensión de las tendencias de la industria.			
	16. Conocimiento sobre el diseño, implementación y control de estrategias de transformación digital.			
Específicos	1. Conocimientos avanzados en atención al cliente por los diferentes canales presenciales, digitales o alternos.			
	2. Conocimiento sobre el manejo de los módulos de ventas, mercadeo y servicios del CRM Microsoft Dynamics.			
	3. Conocimientos avanzados para la resolución de conflictos y gestión de reclamos y quejas de clientes.			
	4. Conocimiento sobre el diseño e implementación de programas de fidelización de clientes.			
CÓDIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES			
	1. Conocimiento sobre sistematización, digitalización y automatización para optimización del proceso a cargo.			
	2. Conocimiento sobre diseño de experiencia de usuario (UX).			
	3. Conocimiento sobre inteligencia artificial y machine learning.			
	4. Conocimiento sobre el idioma inglés: expresión oral, lectura y escritura.			
	5. Conocimiento sobre la negociación con clientes y la gestión de relaciones comerciales.			
	6. Conocimiento sobre analítica avanzada y ciencia de datos.			
	7. Conocimiento sobre la estructura organizacional del Conglomerado Financiero.			
CÓDIGO	INDICADORES			
Generales	1. Reputación del Banco.			
	2. Satisfacción del cliente interno de las áreas a cargo.			
	3. Satisfacción del cliente externo.			
	4. Impacto financiero.			
	5. Impacto social.			
	6. Impacto ambiental.			
Específicos	1. Niveles de servicio al cliente externo.			
	2. Composición transaccional (presencial vrs alternos, digitales y autogestión).			
	3. Servicios y Trámites (presencial vrs alternos, digitales y autogestión).			
	4. Satisfacción por Canal.			
	5. Retención de los clientes.			
	6. Resolución de problemas.			
	7. Calibración de los tiempos de respuesta.			
	8. Accesibilidad de los productos y servicios.			

COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL DIRECCIÓN DE NEGOCIO			
CÓDIGO	Competencias 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	Competencias Gerenciales	D	C	B	A
GER-01	Liderazgo				
GER-02	Desarrollo de Otros				
Observaciones:	Este perfil se crea mediante acuerdo JDN-6022-Acd-839-2023-Art-9, sesión realizada el 12 de julio del 2023, aprobado por la Junta Directiva Nacional. La Gerencia General Corporativa aprueba el perfil mediante el oficio GGC-395-2024, del 23 de abril del 2024. Referencia DIRCH-0308-2024. Como parte de la implementación del Modelo Organizacional 2.0, aprobado por la Junta Directiva Nacional con el acuerdo JDN-6070-Acd-1469-2023-Art-4, sesión celebrada 20 de diciembre del 2023.				