

CÓDIGO 900 0935

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

ÁREA DE SERVICIOS EN LÍNEA

Autorizado:	Presidente y Director Ejecutivo
Revisado:	Gerente Servicio al Cliente
	Gerente de Planificación
	Jefe Área de Desarrollo Organizacional
Responsable de Proceso:	Jefe Área de Servicios en Línea

“Este documento es conforme al original firmado”

Fecha de creación: 29 de julio de 2011	Fecha de vigencia: 02 de enero de 2018	Versión: 05
--	--	-----------------------

ÍNDICE

Página No.

Área de Servicios en Línea

Jefe Área de Servicios en Línea.....3

Promotor de Servicios en Línea.....6

[Asistente de Soporte](#) de Servicios en Línea.....9

MODIFICACIONES REALIZADAS.....12

I. IDENTIFICACIÓN		
PUESTO FUNCIONAL: Jefe Área de Servicios en Línea.	PUESTO GENÉRICO: Jefe de Área.	
DEPENDENCIA: Gerencia de Servicio al Cliente.	UNIDAD/ÁREA: Área de Servicios en Línea.	
REPORTA A: Gerente Servicio al Cliente.		
PUESTOS DIRECTAMENTE BAJO SU CARGO: 2	<ul style="list-style-type: none"> Promotor de Servicios en Línea. Asistente de Soporte de Servicios en Línea. 	
BREVE DESCRIPCIÓN GENERAL DEL OBJETIVO DEL PUESTO: Coordinar, desarrollar e implementar proyectos de modernización o mejora de canales de los servicios en línea y otros asignados; así como actividades de divulgación y mantenimiento de los mismos.		
II. FUNCIONES CLAVES	% TIEMPO ASIGNADO	RESULTADOS ESPERADOS
<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar la modernización y mejora continua de los canales de servicios en línea. Definir, desarrollar e implementar proyectos asignados por la Gerencia. Planificar, coordinar, supervisar y dar seguimiento a las actividades relacionadas con los canales de servicios en línea. 	<p>30%</p> <p>30%</p> <p>20%</p>	<ul style="list-style-type: none"> Atención oportuna y eficiente. Proyectos ejecutados y/o implementados. Planes elaborados, ejecutados y metas cumplidas.
III. FUNCIONES PERIÓDICAS		
Diaria.		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Impulsar la divulgación de los canales de servicios en línea. 2. Coordinar la afiliación de empresas y clientes a los canales de servicios en línea que la Institución ofrezca. 3. Coordinar capacitación funcional a empresas afiliadas sobre los canales de servicios en línea de información, consulta y transacción institucional. 4. Servir de enlace, para brindar la asistencia técnica necesaria a usuarios y clientes afiliados sobre los canales de servicios en línea. 5. Planificar, ejecutar y dar seguimiento a proyectos de modernización relacionados con los canales de servicios en línea como: Gobierno Electrónico (Internet), atención telefónica automática, red de kioscos, sistema atención de clientes (CRM), centro de contacto en las dos vías (Call center) entre otros. 6. Autorizar la programación de visitas relacionadas con los canales de servicios en línea. 7. Monitorear y evaluar el servicio de atención en línea brindado e implementar las adecuaciones necesarias. 8. Investigar, indagar e informarse sobre nuevos proyectos tecnológicos de vanguardia para diseñar, implementar y mejorar la atención en línea institucional. 9. Supervisar la ejecución de bienes y/o servicios de acuerdo a los requerimientos técnicos y cláusulas de los contratos que se establezcan relacionados con el servicio en línea institucional. 10. Desarrollar todas las funciones conforme a la normativa aplicable al puesto y otras actividades asignadas por el jefe inmediato. 		
Semanal.		
N/A		
Mensual.		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar la definición de requerimientos funcionales para el desarrollo e implementación de sistemas de información en línea de acuerdo a los planes de trabajo. 2. Mantener los materiales y recursos necesarios para brindar los servicios en línea. 3. Elaborar y presentar informe de resultados y avance de los proyectos en ejecución. 4. Coordinar la mejora continua de los servicios en línea como: pagos en línea, información de productos financieros, operaciones pasivas y activas, gestión de trámites, mensajería masiva, entre otros. 5. Apoyar en la definición, desarrollo e implementación de proyectos relacionados con otras unidades organizativas de la Gerencia. 		

6. [Elaborar propuestas de temas diversos de otras unidades organizativas de la Gerencia.](#)
7. Atender actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad, como: mejora continua del(os) proceso(s), reuniones de trabajo, seguimientos, auditorías, capacitaciones entre otros.

Trimestral.

[N/A.](#)

Semestral.

N/A.

Anual.

1. Elaborar el plan de trabajo y [el presupuesto del área.](#)
2. Proponer e implementar estrategias de atención para que el cliente no tenga la necesidad de desplazarse físicamente a la Institución.

Eventual.

1. Realizar presentaciones sobre los servicios de información, consulta y transacción institucional.

IV. RELACIONES DEL PUESTO

CON:

- Todas las unidades organizativas de la Institución.
- Clientes, empresas.

PARA / FRECUENCIA:

- Coordinar la disponibilidad y actualización de información en línea. Diariamente.
- Servicios en línea de información, consulta y transacción institucional. Diariamente.

V. RESPONSABILIDADES, INSUMOS Y RECURSOS

VALORES:

- N/A.

BIENES:

- Conforme a lo asignado en el inventario de activo fijo.

TOMA DE DECISIONES:

- Alta, sobre el manejo de información y uso de recursos que se manejan en el Área a la que pertenece.

AUTORIZACIONES CLAVES PARA:

- Conforme al Instructivo de Firmas Institucionales: Firma Clase "C".

INSUMOS Y RECURSOS:

- Oficina privada, acceso a Internet, sistemas de apoyo administrativo, correo electrónico (Sí aplican).

MEDIDAS DE SEGURIDAD REQUERIDAS:

- N/A.

VI. PERFIL REQUERIDO

EDUCACIÓN, FORMACIÓN Y OTROS CONOCIMIENTOS:

- Título universitario en Licenciatura en Administración de Empresas, Ingeniería en Ciencias de la Computación o carreras afines.
- Manejo de paquetes utilitarios de Microsoft Office u otros.
- Conocimiento en implementación de servicios en línea, renovación tecnológica en sistemas relacionados con banca electrónica, internet, pagos electrónicos entre otros.

EXPERIENCIA LABORAL:

- Mínima de 5 años en puestos similares.

VII. HABILIDADES Y COMPETENCIAS

HABILIDADES:

- Liderazgo.
- Comunicación.
- Toma de decisiones.
- Pro actividad.

COMPETENCIAS:

- Técnica.
 - Conocimientos y experiencia en los puestos de trabajo bajo su cargo.
- Metodológica.
 - Planeación, organización, ejecución, control y análisis.
- Social.
 - Adaptación al cambio.
 - Habilidad en el manejo de personal bajo su cargo.
- Participativa.
 - Habilidad para estimular y promover con su ejemplo la participación del personal bajo su cargo en las distintas actividades que promueve la Institución.

I. IDENTIFICACIÓN		
PUESTO FUNCIONAL: Promotor de Servicios en Línea.	PUESTO GENÉRICO: Promotor de Servicios en Línea.	
DEPENDENCIA: Gerencia de Servicio al Cliente.	UNIDAD/ÁREA: Área de Servicios en Línea.	
REPORTA A: Jefe Área de Servicios en Línea.		
PUESTOS DIRECTAMENTE BAJO SU CARGO: N/A.		
BREVE DESCRIPCIÓN GENERAL DEL OBJETIVO DEL PUESTO: Proponer, desarrollar, implementar y documentar las mejoras relacionadas con la disponibilidad de los servicios que el Fondo ofrece a clientes y ciudadanos a través de los canales en línea que la Institución defina.		
II. FUNCIONES CLAVES	% TIEMPO ASIGNADO	RESULTADOS ESPERADOS
<ul style="list-style-type: none"> • Promover y ejecutar la afiliación de empresas y clientes a los canales de servicios en línea. • Ejecutar <u>otras</u> actividades relacionadas con los servicios en línea. 	<p style="margin: 0;">60%</p> <p style="margin: 0;">20%</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Empresas y clientes afiliados a los servicios en línea. • Actividades realizadas oportunamente y con calidad.
III. FUNCIONES PERIÓDICAS		
<p>Diaria.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar la divulgación de los canales de servicios en línea. 2. Promover y ejecutar la afiliación de empresas y clientes a los canales de servicios en línea que la Institución ofrezca. 3. Ejecutar actividades relacionadas con los canales de servicios en línea como: Gobierno Electrónico (Internet), atención telefónica automática, red de kioscos, sistema atención de clientes (CRM), centro de contacto en las dos vías (Call center) entre otros. 4. Apoyar la gestión de atención y solución a observaciones de usuarios y clientes afiliados relacionados con el servicio en línea. 5. Apoyar las diferentes actividades de atención al cliente. 6. Desarrollar todas las funciones conforme a la normativa aplicable al puesto y otras actividades asignadas por el jefe inmediato. <p>Semanal. N/A</p> <p>Mensual.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar la capacitación funcional a empresas y clientes sobre los canales de servicios en línea. 2. Realizar el mantenimiento y actualización de clientes. 3. Apoyar en la elaboración de informe de resultados y avance de los proyectos en ejecución. 4. Atender actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad, como: mejora continua del(os) proceso(s), reuniones de trabajo, seguimientos, auditorías, capacitaciones entre otros. <p>Trimestral. N/A.</p> <p>Semestral. N/A.</p> <p>Anual.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar los requerimientos funcionales para el desarrollo e implementación de sistemas de información en línea de acuerdo a los planes de trabajo. <p>Eventual. N/A.</p>		

IV. RELACIONES DEL PUESTO

CON:

- Todas las unidades organizativas de la Institución.
- Clientes y empresas.

PARA / FRECUENCIA:

- Coordinar la disponibilidad y actualización de información en línea. Diariamente.
- Coordinar servicios en línea de información, consulta y transacción institucional. Diariamente.

V. RESPONSABILIDADES, INSUMOS Y RECURSOS

VALORES:

- N/A.

BIENES:

- Conforme a lo asignado en el inventario de activo fijo.

TOMA DE DECISIONES:

- Media, de acuerdo a la responsabilidad asignada por el jefe inmediato.

AUTORIZACIONES CLAVES PARA:

- N/A.

INSUMOS Y RECURSOS:

- Acceso a sistemas de apoyo administrativo, correo electrónico e internet.

MEDIDAS DE SEGURIDAD REQUERIDAS:

- N/A.

VI. PERFIL REQUERIDO

EDUCACIÓN, FORMACIÓN Y OTROS CONOCIMIENTOS:

- Estudiante universitario a nivel de 3er año en Licenciatura en Administración de Empresas o Computación, Ingeniería en Sistemas o carreras afines.
- Manejo de paquetes utilitarios de Microsoft Office u otros.
- Conocimiento en implementación de servicios en línea relacionados con banca electrónica y tendencias de procesos modernos.

EXPERIENCIA LABORAL:

- Mínima de 2 años en puestos similares, preferentemente en instituciones bancarias.

VII. HABILIDADES Y COMPETENCIAS

HABILIDADES:

- Eficiencia.
- Trabajo en equipo.
- Comprensión.
- Servicio al cliente.

COMPETENCIAS:

- Técnica.
 - Experiencia, dominio de conocimiento y herramientas necesarias para la realización de sus funciones.
- Metodológica.
 - Orden y organización.



900 0935 MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

- Social.
 - Comunicación efectiva.
 - Adaptación al cambio.
- Participativa.
 - Integración en todas las actividades que promueve la Institución.

I. IDENTIFICACIÓN		
PUESTO FUNCIONAL: <u>Asistente de Soporte</u> de Servicios en Línea.	PUESTO GENÉRICO: <u>Asistente</u> de Oficina.	
DEPENDENCIA: Gerencia de Servicio al Cliente.	UNIDAD/ÁREA: Área de Servicios en Línea.	
REPORTA A: Jefe Área de Servicios en Línea.		
PUESTOS DIRECTAMENTE BAJO SU CARGO: N/A.		
BREVE DESCRIPCIÓN GENERAL DEL OBJETIVO DEL PUESTO: Proponer, desarrollar, implementar, brindar asistencia técnica, documentar las mejoras de las actividades relacionadas con la disponibilidad de los servicios del Fondo a clientes y ciudadanos a través de los canales electrónicos que la Institución defina.		
II. FUNCIONES CLAVES	% TIEMPO ASIGNADO	RESULTADOS ESPERADOS
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Brindar asistencia técnica o soporte a empresas y clientes en los canales y servicios en línea.</u> • Ejecutar <u>otras</u> actividades relacionadas con los servicios en línea. 	<p>50%</p> <p>30%</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Soporte</u> oportuno y eficiente. • <u>Actividades</u> realizadas oportunamente y con calidad.
III. FUNCIONES PERIÓDICAS		
Diaria.		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar <u>en</u> la divulgación de los servicios en línea <u>y/o herramientas electrónicas por requerimiento.</u> 2. Dar trámite y seguimiento a las consultas de pagos y servicios en línea que la Institución ofrezca. 3. <u>Apoyar en la afiliación de empresas y clientes a los canales de servicios en línea de la Institución.</u> 4. Administrar la mesa de servicios de las gestiones de los canales de servicios en línea. 5. Monitorear continuamente <u>el funcionamiento adecuado</u> de los canales de servicios en línea que la Institución ofrece. 6. Brindar asistencia técnica <u>y soporte</u> a las empresas y clientes afiliados a los canales de servicios en línea, <u>Centro de Contactos Telefónico, sistema de atención al cliente CRM y/o herramientas electrónicas.</u> 7. Desarrollar todas las funciones conforme a la normativa aplicable al puesto y otras actividades asignadas por el jefe inmediato. 		
Semanal.		
<ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Realizar visitas de supervisión al Centro de Contactos Telefónicos.</u> 2. <u>Apoyar a otras unidades organizativas relacionadas en el uso del sistema de atención al cliente CRM.</u> 		
Mensual.		
<ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Apoyar en la elaboración de</u> requerimientos funcionales para el desarrollo e implementación de sistemas de información en línea de acuerdo a los planes de trabajo <u>y/o mejora de las herramientas electrónicas.</u> 2. <u>Elaborar</u> informes de resultados <u>y</u> comportamiento de los servicios en línea. 3. <u>Elaborar informes de</u> seguimiento y avance de los proyectos en ejecución. 4. <u>Apoyar en la capacitación funcional a empresas y clientes sobre los canales de servicios en línea y/o herramientas electrónicas.</u> 5. <u>Colaborar en la revisión del Informe de Operación presentado por el Centro de Contactos Telefónico.</u> 6. <u>Realizar visitas a los kioscos informáticos para verificar el buen funcionamiento y preparación de requerimientos de mejora.</u> 7. <u>Proponer mejoras en los servicios en línea como precalificación, pagos en línea, gestiones de trámites, mensajería masiva, CRM, entre otras.</u> 8. Atender actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad, como: mejora continua del(os) proceso(s), reuniones de trabajo, seguimientos, auditorías, capacitaciones entre otros. 		

Trimestral.

1. [Realizar la consolidación de la información y comportamiento de los servicios en línea para la publicación en el portal \(SharePoint\) que le corresponde.](#)

Semestral.

N/A.

Anual.

1. Apoyar en la propuesta e implementación de estrategias de atención para mejorar el servicio en línea institucional.

Eventual.

1. [Realizar visitas de verificación del buen funcionamiento de kioscos informáticos en las agencias.](#)
2. [Proponer mejoras en los servicios en línea como precalificación, pagos en línea, gestiones de trámites, mensajería masiva, CRM, entre otras.](#)

IV. RELACIONES DEL PUESTO

CON:

- Todas las unidades organizativas de la Institución.
- Clientes, empresas.

PARA / FRECUENCIA:

- Coordinar la disponibilidad y actualización de información en línea. Diariamente.
- Servicios en línea de información, consulta y transacción institucional. Diariamente.

V. RESPONSABILIDADES, INSUMOS Y RECURSOS

VALORES:

- N/A.

BIENES:

- Conforme a lo asignado en el inventario de activo fijo.

TOMA DE DECISIONES:

- Media, de acuerdo a la responsabilidad asignada por el jefe inmediato.

AUTORIZACIONES CLAVES PARA:

- N/A.

INSUMOS Y RECURSOS:

- Acceso a sistemas de apoyo administrativo, correo electrónico, internet (Sí aplican).

MEDIDAS DE SEGURIDAD REQUERIDAS:

- Mantener políticas de privacidad y confidencialidad.

VI. PERFIL REQUERIDO

EDUCACIÓN, FORMACIÓN Y OTROS CONOCIMIENTOS:

- Estudiante universitario a nivel de 3er año o Técnico en Ingeniería o Licenciatura en Computación o carreras afines.
- Manejo de paquetes utilitarios de Microsoft Office u otros.
- [Manejo de Microsoft SharePoint Designer.](#)
- [Manejo de herramientas para la atención/relación hacia los clientes \(CRM-Customer Relation Management\).](#)
- [Manejo de herramientas para la administración de sitio web.](#)
- Conocimiento de las tendencias [tecnológicas en la atención de clientes.](#)

EXPERIENCIA LABORAL:

- Mínima de 2 años en puestos similares [preferentemente en instituciones bancarias](#).

VII. HABILIDADES Y COMPETENCIAS**HABILIDADES:**

- Eficiencia.
- Trabajo en equipo.
- Comprensión.
- Servicio al cliente.

COMPETENCIAS:

- Técnica.
 - Experiencia, dominio de conocimiento y herramientas necesarias para la realización de sus funciones.
- Metodológica.
 - Orden y organización.
- Social.
 - Comunicación efectiva.
 - Adaptación al cambio.
- Participativa.
 - Integración en todas las actividades que promueve la Institución.

MODIFICACIONES REALIZADAS

Referencia de autorización	Versión	Descripción de la modificación
Presidente y Director Ejecutivo <ul style="list-style-type: none"> Fecha de última modificación: 29 de julio de 2011. Fecha de vigencia: 29 de julio de 2011. 	1.	Creación. Analista: Esmeralda Najarro de Artiga.
Presidente y Director Ejecutivo <ul style="list-style-type: none"> Fecha de última modificación: 01 de septiembre de 2011. Fecha de vigencia: 01 de septiembre de 2011. 	2.	<ul style="list-style-type: none"> Se renombró Agencia Virtual por Área de Servicios en Línea. Se renombró Analista de Agencia Virtual por Promotor de Servicios en Línea. Analista: Esmeralda Najarro de Artiga.
Presidente y Director Ejecutivo <ul style="list-style-type: none"> Fecha de vigencia: 01 de octubre de 2013. 	3.	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de estándares. Renombramiento de Gerencia Comercial por Gerencia de Servicio al Cliente, Gerente Comercial por Gerente de Servicio al Cliente, actualización de descriptores de puestos y creación del puesto Auxiliar de Servicios en Línea conforme a estructura organizativa vigente. Elaborado/actualizado por: Esmeralda Najarro de Artiga.
Presidente y Director Ejecutivo <ul style="list-style-type: none"> Fecha de vigencia: 01 de marzo de 2016. 	4.	Revisión y actualización anual de estándares y/o mejoras al instrumento normativo. Elaborado por: Roxana Villalobos
<u>Presidente y Director Ejecutivo</u> <ul style="list-style-type: none"> <u>Fecha de vigencia: 02 de enero de 2018.</u> 	5.	<ul style="list-style-type: none"> <u>Renombramiento del puesto Auxiliar de Servicios en Línea por Asistente de Soporte de Servicios en Línea.</u> <u>Actualización de las funciones de los puestos de trabajo.</u> Elaborado por: Clara Arce