



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Gerencia de Productos y Servicios al Usuario

Resumen General del

Manual de Organización y Funciones

(El original del Manual de Organización y Funciones fue aprobado por Resolución Administrativa SBS
N° 583-2009, del 12 de octubre de 2009)

2009

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

RESUMEN GENERAL

GERENCIA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS AL USUARIO

I. GERENCIA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS AL USUARIO

1.1 Función Básica

La Gerencia de Productos y Servicios al Usuario es el órgano encargado de supervisar la adecuada aplicación de las normas establecidas en el Reglamento de Transparencia de Información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del Sistema Financiero; así como, los servicios de atención al cliente y transparencia de las otras entidades de los sistemas supervisados, mediante el desarrollo e implementación de los mecanismos de supervisión y control que permitan identificar el cumplimiento de las citadas normas por parte de las empresas que se encuentran dentro del ámbito de supervisión y control de la Superintendencia.

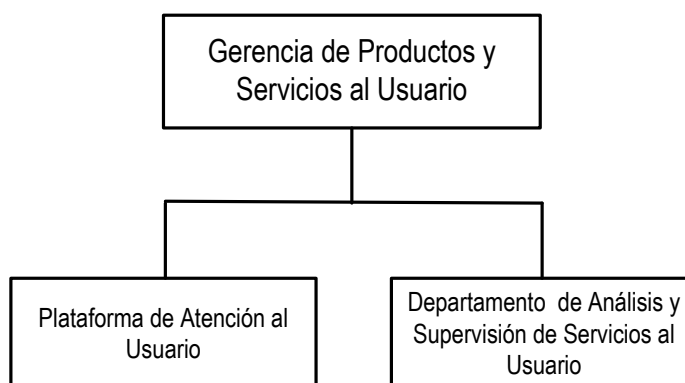
También tiene por finalidad, atender las consultas y denuncias y canalizar los reclamos de los usuarios de los sistemas supervisados.

1.2 Organización

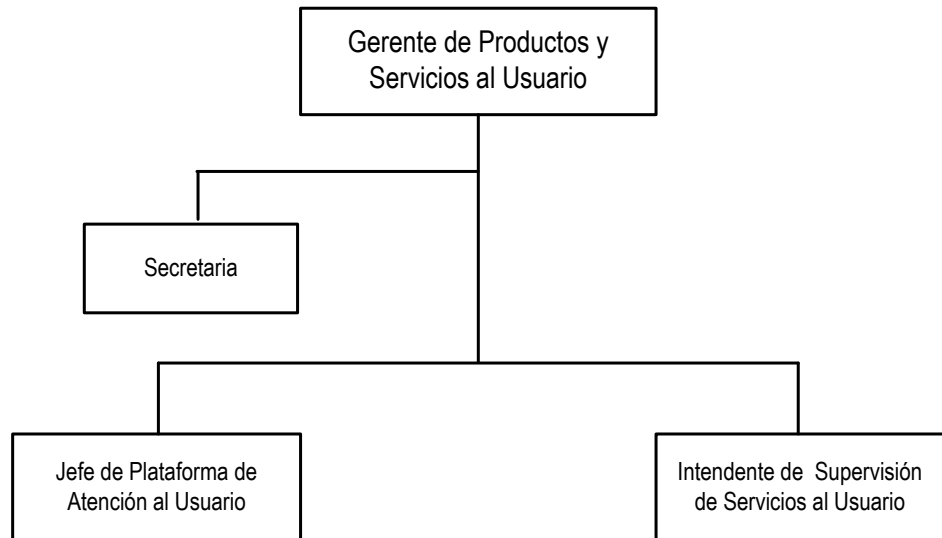
La Gerencia de Productos y Servicios al Usuario organiza el desarrollo de sus actividades mediante:

- Plataforma de Atención al Usuario.
- Departamento de Análisis y Supervisión de Servicios al Usuario.

1.3 Organigrama Estructural



1.4 Organigrama de Puestos de Trabajo



1.5 Descripción y Especificaciones de los Puestos de Trabajo

1.5.1 Gerente de Productos y Servicios al Usuario

FUNCIÓN BÁSICA

Planear, organizar, dirigir, controlar y coordinar las actividades relacionadas a la supervisión de la adecuada aplicación de las normas de transparencia de información y de atención al cliente en las empresas supervisadas, así como las relacionadas a la atención de las consultas, denuncias y canalización de los reclamos de los usuarios de los sistemas supervisados.

1.5.2 Secretaria

FUNCIÓN BÁSICA

Dar apoyo administrativo al personal de la Gerencia de Productos y Servicios al Usuario en actividades de elaboración de textos de correspondencia, informes, registro, archivo y control de la documentación y correspondencia de esta gerencia y velar por la confidencialidad de los mismos.

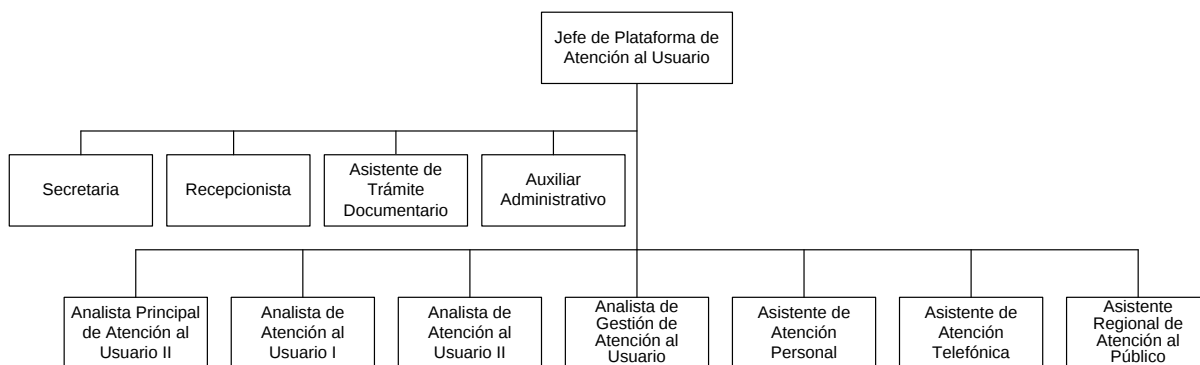
II. PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

2.1 Función Básica

La Plataforma de Atención al Usuario (PAU) tiene por finalidad contribuir a reducir la asimetría de información existente entre los usuarios y público en general y las supervisadas mediante la absolución de consultas, la elaboración de material informativo y la participación en charlas informativas. Además, la PAU realiza labores de supervisión, mediante la recepción y evaluación de las denuncias presentadas por los usuarios a efectos de identificar la existencia de infracciones a las disposiciones que rigen las actividades de las empresas supervisadas.

Asimismo es responsable de elaborar propuestas de perfeccionamiento regulatorio sobre la base del análisis de la tipología de los casos más reclamados y su evolución. Contribuye asimismo a la mejora de gestión de las empresas supervisadas mediante la elaboración de reportes estadísticos que presentan información comparativa respecto a la situación de la empresa supervisada y su evolución en el mercado.

2.2 Organigrama de Puestos de Trabajo



2.3 Descripción y Especificaciones de los Puestos de Trabajo

2.3.1 Jefe de Plataforma de Atención al Usuario

FUNCIÓN BÁSICA

Examinar la asimetría de información entre los usuarios y público en general y las supervisadas, detectada en la atención y absolución de consultas y denuncias recibidas en la PAU, reduciéndola a través de mecanismos de perfeccionamiento regulatorio, elaboración de material informativo, así como a través de la elaboración de reportes estadísticos con la finalidad de brindar información necesaria para la óptima toma de decisiones.

2.3.2 Analista Principal de Atención al Usuario II

FUNCIÓN BÁSICA

Coordinar y organizar la ejecución de las actividades relacionadas al proceso de absolución de consultas técnico-legales y la atención de denuncias recibidas en la PAU.

2.3.3 Analista de Atención al Usuario I

FUNCIÓN BÁSICA

Organizar, coordinar y ejecutar las actividades relacionadas al proceso de absolución de consultas técnicas y atención de denuncias recibidas en la PAU, por operaciones y servicios que ofrecen las empresas de los sistemas bajo supervisión de la Superintendencia.

2.3.4 Analista de Atención al Usuario II

FUNCIÓN BÁSICA

Organizar, coordinar y ejecutar las actividades relacionadas al proceso de absolución de consultas técnico-legales y atención de denuncias recibidas en la PAU, por operaciones y servicios que ofrecen las empresas de los sistemas bajo supervisión de la Superintendencia.

2.3.5 Analista de Gestión de Atención al Usuario

FUNCIÓN BÁSICA

Analizar el desempeño de las actividades de la Plataforma, con la finalidad de proponer proyectos de mejora continua que permitan optimizar la labor de la PAU. Así como realizar, en coordinación con el personal de la Plataforma, la ejecución y control del seguimiento de los proyectos elaborados por la Plataforma correspondiente al Plan de Acción Anual.

2.3.6 Asistente de Atención Personal

FUNCIÓN BÁSICA

Atender personalmente a los usuarios que se presentan en la PAU, ejecutando las actividades relacionadas al proceso de absolución de consultas que efectúan sobre las entidades supervisadas.

2.3.7 Asistente de Atención Telefónica

FUNCIÓN BÁSICA

Organizar, coordinar y ejecutar las actividades relacionadas al proceso de absolver las consultas, proporcionar información y orientar a los usuarios y público en general sobre el funcionamiento de los sistemas supervisados, que se reciben en la Call Center de la PAU; y a través de la página institucional web.

2.3.8 Asistente Regional de Atención al Usuario

FUNCIÓN BÁSICA

Atender personalmente a los usuarios que se presentan en la Oficina Descentralizada, ejecutando las actividades relacionadas al proceso de absolución de consultas que efectúan sobre las entidades supervisadas.

2.3.9 Asistente de Trámite Documentario

FUNCIÓN BÁSICA

Ejecutar las actividades relacionadas al proceso de recepción y digitalización de los documentos correspondientes a las consultas escritas, denuncias, pedidos del Congreso de la República, solicitudes de la Defensoría del Pueblo y requerimientos de organismos públicos que presenten los usuarios y público en general ante la Plataforma.

2.3.10 Recepcionista

FUNCIÓN BÁSICA

Recibir y derivar a través del sistema a los usuarios de las empresas supervisadas y al público en general, que se presentan a la Plataforma, informándoles y orientándolos sobre los servicios que se brindan a efecto que, asimismo realiza la cobranza al público que se presenta a la Plataforma a requerir el Reporte Crediticio de Deudores, a partir del segundo reporte en el año. Además debe revisar previamente la documentación que se presenta en la Mesa de Partes, verificando que esté completa y cumpla con los requisitos de admisibilidad para su trámite correspondiente.

2.3.11 Secretaria

FUNCIÓN BÁSICA

Brindar apoyo administrativo al personal de la PAU y Procuraduría en actividades de elaboración de textos de correspondencia; atender las llamadas telefónicas y orientar al público usuario; registrar y realizar un seguimiento de las tareas encomendadas; registrar y archivar la documentación y correspondencia de la PAU y Procuraduría, velando por la confidencialidad y seguridad de las mismas.

2.3.12 Auxiliar Administrativo

FUNCIÓN BÁSICA

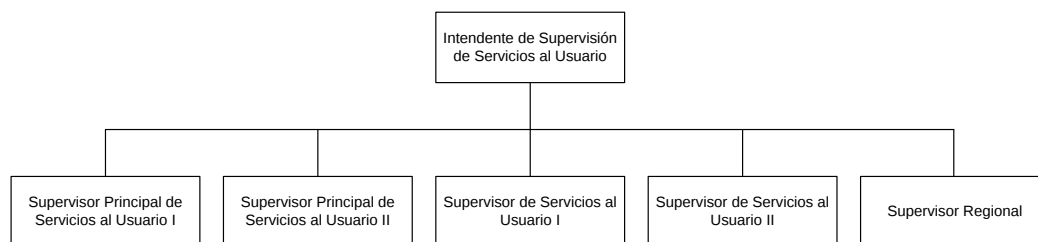
Asistir al Jefe de la PAU en las funciones administrativas del área, distribuir y archivar la correspondencia y otros documentos de acuerdo a instrucciones del Jefe y la Secretaria de la PAU. Responsable de mantener el archivo físico de los expedientes tramitados en la Plataforma.

III. DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y SUPERVISIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO

3.1 Función Básica

Realizar labores de supervisión, en materia de transparencia de información y de atención al usuario, en las empresas supervisadas por esta Superintendencia. Asimismo, coordinar y propiciar la realización de acciones y programas de difusión de información sobre temas de transparencia y protección al usuario de las operaciones y servicios que ofrecen las empresas supervisadas, con la finalidad de que el público en general, pueda tomar decisiones informadas.

3.2 Organigrama de Puestos de Trabajo



3.3 Descripción y Especificaciones de los Puestos de Trabajo

3.3.1 Intendente de Supervisión de Servicios al Usuario

FUNCION BASICA

Planificar y realizar labores de supervisión en temas de transparencia de información y de atención al usuario en las empresas supervisadas. Asimismo, coordina y propicia la realización de acciones y programas de difusión de información relacionada al ámbito de competencia de la Superintendencia en temas de transparencia y protección al usuario, a fin de propiciar que el público y otras instituciones cuenten con mayor información.

3.3.2 Secretaria

FUNCIÓN BÁSICA

Dar apoyo administrativo al personal del Departamento en actividades de elaboración de textos, informes, registro, archivo y control de la documentación y correspondencia de esta gerencia, además de velar por la confidencialidad de los mismos.

3.3.3 Supervisor Principal de Servicios al Usuario I

FUNCION BASICA

Realizar labores de supervisión en temas de transparencia de información y de atención al usuario en las empresas supervisadas, participando en Visitas de Inspección Especiales y Generales, además de las de Verificación de Agencias y en actividades de fomento de la cultura financiera.

Es responsable de realizar los estudios y atender las consultas y coordinaciones que le sean requeridas por su jefe.

3.3.4 Supervisor Principal de Servicios al Usuario II

FUNCION BASICA

Realizar labores de supervisión en temas de transparencia de información y de atención al usuario en las empresas supervisadas, participando en Visitas de Inspección Especiales y Generales, además de las de Verificación de Agencias y en actividades de fomento de la cultura financiera.

Es responsable de realizar los estudios y atender las consultas y coordinaciones que le sean requeridas por su jefe.

3.3.5 Supervisor de Servicios al Usuario I

FUNCION BASICA

Realizar labores de supervisión en temas de transparencia de información y de atención al usuario en las empresas supervisadas, participando en Visitas de Inspección Especiales y Generales, además de las de Verificación de Agencias y en actividades de fomento de la cultura financiera.

Es responsable de realizar los estudios y atender las consultas y coordinaciones que le sean requeridas por su jefe.

3.3.6 Supervisor de Servicios al Usuario II

FUNCION BASICA

Realizar labores de supervisión en temas de transparencia de información y de atención al usuario en las empresas supervisadas, participando en Visitas de Inspección Especiales y Generales, además de las de Verificación de Agencias y en actividades de fomento de la cultura financiera.

Es responsable de realizar los estudios y atender las consultas y coordinaciones que le sean requeridas por su jefe.

3.3.7 Supervisor Regional

FUNCION BASICA

Realizar labores de supervisión, capacitación y difusión en temas referidos a transparencia de información y atención al usuario, en el ámbito geográfico de su competencia, participando en Visitas de Inspección Generales y Especiales a las empresas supervisadas, así como en actividades de fomento de la cultura financiera.

Es responsable de realizar los estudios y atender las consultas y coordinaciones que le sean requeridas por su jefe.