

PROGRAMACION CAPACITACION ATENCIÓN AL CLIENTE

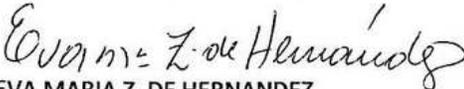
El Ingeniero Bayardo Salgado, Vicepresidente Ejecutivo manifestó al Comité Gobierno Corporativo la necesidad de impartir una capacitación al personal del Banco en el tema de **Atención al Cliente**, ya que esta no se ha puesto en práctica, y existe una deficiencia a nivel nacional tanto interno como externo.

Además, el tiempo de respuesta que se le debe dar a los clientes como institución financiera es muy pobre, sabemos que el Departamento de Recursos Humanos ha hecho un esfuerzo en brindar este tipo de capacitación, pero es necesario que se firme un convenio con el Instituto Nacional de Formación Profesional INFOP y coordinen esta capacitación lo antes posible, sabiendo que no hay que pagar por ello, buscando el horario idóneo para realizar el evento, definiéndose cuáles son los resultados obtenidos y las perspectivas que Recursos Humanos tiene con las capacitaciones que se han estado haciendo y cuáles son las perspectivas a fijar con el INFOP.

El Licenciado Benjamín Vargas, Jefe de Recursos Humanos manifiesta que hay una nueva metodología a implementarse con la capacitación del personal bancario, habiendo coordinado con el INFOP de acuerdo al programa que envían mensualmente, para seleccionar los cursos de interés para la capacitación del personal de atención al cliente, ya realizó las gestiones y quedaron de enviar toda la información.

La Licenciada Sonia Palomo, Secretaria de la Junta Directiva manifestó la necesidad de enfatizar el cambio de actitud en los empleados así como las normas elementales de educación; por lo que las capacitaciones deben ser específicas para cada área y que las mismas sean impartidas por expertos en el tema.

Después de escuchar las amplias explicaciones del Vicepresidente Ejecutivo, Ingeniero Bayardo Salgado y la participación de sus miembros, el Comité de Gobierno Corporativo RESOLVIÓ: QUE EL JEFE DE RECURSOS HUMANOS, LICENCIADO BENJAMIN VARGAS COORDINE A LA MAYOR BREVEDAD POSIBLE CON EL INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION PROFESIONAL (INFOP), LA CAPACITACIÓN TITULADA "ATENCIÓN AL CLIENTE" Y SUSPENDER LAS CAPACITACIONES QUE SE ESTABAN HACIENDO A NIVEL DE LAS AGENCIAS SOBRE ESTE TEMA.


EVA MARIA Z. DE HERNANDEZ
Secretaria Comité Gobierno Corporativo

