MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Canales	**Área**	División Canales Alternos
Código del Cargo:	2001.24	**Código del Puesto:**	2001
Categoría	18	**Nombre del Puesto:**	Técnico en Servicios y Operaciones Administrativas 2
Nombre del Cargo:	Técnico Canales Alternos	**Reporta a:**	Jefe División Canales Alternos
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores técnicas relacionadas con la ejecución y documentación de las pruebas funcionales requeridas para poner en producción nuevos desarrollos, actualizaciones o mejoras de los Canales Alternos, direccionando las actividades hacia el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos. Asimismo, 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. Realizar las pruebas funcionales y recopilar errores que se presentan en la ejecución de estas, para el desarrollo o actualización de Canales, así como, las pruebas de ajustes de estructura y medios de soporte para los canales administrados.
			2. Participar, revisar y aceptar según corresponda la definición de ajustes al desarrollo encontrados en el plan piloto para las diferentes iniciativas o proyectos.
			3. Colaborar en la etapa de la implementación de las diferentes iniciativas o proyectos en las elaboración de actas, participación en los pases a producción, revisión y elaboración de pruebas necesarias de los desarrollos solicitados para dar como aceptado el pase a producción.
			4. Participar activamente en las etapas de mantenimiento, control y seguimiento, de la atención de incidentes, análisis y reporte de estos, así mismo llevar la documentación correspondiente.
			5. Realizar en caso de ser necesario los requerimientos de ajustes y mejoras, colaborar en la elaboración de pruebas de usuarios y lo realizado a este tema, actas, oficios, minutas, guiones, entre otras.
			6. Participar y ejecutar en las capacitaciones que sean necesarias, con el fin de trasladar uso de los canales, en diferentes regiones del país y dependencias del banco.
			7. Brindar soporte técnico a los clientes internos y externos según corresponda, en la recepción de equipo técnico (lugar, hora, condiciones, evaluaciones, plaqueo, otros), elaboración de informes cuando sea necesario y generación de acciones correctivas para la mitigación de los riesgos.
			8. Realizar las evaluaciones periódicas de usuario o técnicas al equipo o sistemas mediante encuesta de satisfacción del usuario con el fin de identificar las necesidades y mejoras de los canales.
			9. Generar cuando sea requerido las estadísticas para el seguimiento y control de los canales administrados.
			10. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			11. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para la División.
			12. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			13. Ejecutar otras funciones propias de la División.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			14. Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			15. Velar por el logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionadas directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda, alineados a la Metodología Institucional de Administración de Riesgos y las políticas internas del Conglomerado.
			16. Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			17. Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			18. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			19. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			20. Le puede corresponder participar activamente en las diferentes reuniones en las que se dé a conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes a la Dependencia donde se encuentre asignado.
			21. En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo a su superior inmediato, para el trámite respectivo ante la Dirección Corporativa de Riesgo.

CODIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Diplomado o Tercer año Universitario en Administración de Empresas o con énfasis en Contaduría Pública, Banca, Finanzas, Gerencia; Economía, Ingeniería Industrial, Sistemas de Información.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años y seis meses de experiencia en labores relacionadas la ejecución de pruebas de usuario.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en la elaboración, documentación y atención de incidentes en pruebas de usuario.
	2. Conocimiento en Microsoft Test Manager.
	3. Conocimiento en la elaboración y redacción de informes técnicos.
	4. Conocimiento en intermedio de Excel.
	5. Conocimiento en el manejo de bases de datos.

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CODIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1. Conocimiento en el manejo de la Consola administrativa puntos de servicios BP.
	2. Conocimiento en el manejo CORE System T24 en ambiente de prueba y producción.
	3. Conocimiento en el manejo SIPO-SISCARD en ambiente de prueba y producción.
	4. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	5. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.
	6. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley Nº 8204.
	7. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook.
	SIAP
	T24
	SIPO
	SISCARD

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL TÉCNICO DE NEGOCIO			
CODIGO	**Cardinales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CODIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CODIGO	**Del Negocio:**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CODIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CODIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				
Observaciones:	**La Gerencia General Corporativa aprueba este perfil como parte del Estudio de la Dirección de Canales, División de Canales Alternos, mediante el oficio GGC-1905-2020, con fecha 24 de noviembre 2020. Referencia DCD-0734-2020, DCD-0780-2020 y DIRG-410-2020**				