MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	**Área:**	Unidad de Comunicación Corporativa
Código del Cargo:	2001.43	**Código del Puesto:**	2001
Categoría:	18	**Nombre del Puesto:**	Técnico en Servicios y Operaciones Administrativas 2
Nombre del Cargo:	Técnico en Comunicación Corporativa	**Reporta a:**	Jefe Unidad de Comunicación Corporativa
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores técnicas profesionales en trámites de redacción y edición de materiales para comunicados de prensa, boletines informativos, invitaciones de eventos, entre otros. Así como, gestionar y brindar seguimiento a consultas emitidas por medios de comunicación (televisión, radio, prensa), quejas de clientes recibidas mediante diversos medios, atender la sala de Prensa ubicada en la página web del Banco y desarrollar e implementar estrategias y planes de comunicación, gestión de redes, divulgación y similares, internos y externos que sean requeridos con el fin de cumplir 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	Redactar y editar los materiales de prensa: Comunicados / Posiciones Oficiales/ Boletines Informativos / Materiales especiales y publirreportajes.
			2	Analizar y ejecutar la gestión de las invitaciones para medios de comunicación, con el fin de brindar información con relación a eventos donde el Conglomerado es patrocinador o se encuentra involucrado algún vocero institucional o miembro de la Junta Directiva Nacional o Gerentes de las Sociedades Anónimas.
			3	Gestionar y atender las consultas u otros requerimientos emitidos por los medios de comunicación nacionales, regionales, alternativos, digitales, programas radiales específicos, programas televisivos específicos y revistas.
			4	Brindar acompañamiento y asesoría en actividades propias o de terceros donde haya participación de la entidad con voceros, cuando se le solicite.
			5	Atender los comités en que sea requerido, así como la participación en las reuniones solicitadas por otras áreas o por la jefatura en relación con temas de comunicación.
			6	Desarrollar informes relacionados con Prensa (noticias, eventos, redes sociales, sostenibilidad, crisis, estadísticas, entre otras).
			7	Recopilar las evidencias y las gestiones administrativas que correspondan a los convenios de servicio, estrategias, planes y otros, a su vez, gestionar su cumplimiento.
			8	Gestionar y brindar seguimiento a las solicitudes de comunicación que se desarrollen para la prevención del Fraude de parte de la Comisión Institucional de Prevención del Fraude, así como el seguimiento, valoración y acciones conexas a las campañas de imagen.
			9	Realizar la grabación, gestionar la edición y ejecutar la publicación según corresponda para subir la información a la Intranet, de igual forma incorporar a Internet videos de diferente índole, para diferentes proyectos, especialmente con voceros y jefaturas del Conglomerado Financiero.
			10	Administrar las publicaciones y desarrollo de las acciones que se realizan en las redes sociales del Banco: Facebook, Twitter, Instagram, YouTube y LinkedIn.
			11	Coordinar las transmisiones en vivo en redes sociales, así como cobertura de diferentes actividades que ameritan gestión en redes sociales.
			12	Asesorar en temas de redes sociales a gestores que brindan atención al cliente mediante el Facebook, Twitter e Instagram y Banca Fácil, así como en otros canales de atención.
			13	Asesorar a la Dirección y jefaturas acerca de la gestión de las redes sociales, comportamiento de seguidores, así como la competencia, para toma de decisiones y similares.
			14	Recibir, analizar y brindar respuesta a quejas, consultas o comentarios emitidos por los clientes vía correo electrónico, WhatsApp, llamada o redes sociales, esto para casos especiales de los que no se tiene respuesta determinada o que tienen impacto en imagen.
			15	Realizar la actualización, seguimiento y gestión de la Sala de Prensa ubicada en la página web del Banco.
			16	Gestionar el desarrollo anual y seguimiento de los planes de gestión de prensa, redes sociales y comunicación interna de la Unidad.
			17	Gestionar el desarrollo y gestión de planes de comunicación y divulgación internos y externos que soliciten las diferentes áreas para atender diferentes prioridades de comunicación.
			18	Brindar asesoría en temas de vocería que sea requerido.
			19	Apoyar y asesorar en temas de gestión y resguardo de la imagen institucional, así como lo relacionado con la divulgación y capacitación del PACI.
			20	Cumplir con la calidad y tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			21	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos para la Unidad o Dirección de alcance Institucional.
			22	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			23	Ejecutar otras funciones propias del puesto, Unidad o Dirección.
				FUNCIONES ESPECIFICAS RELACIONADAS CON RIESGO
			24	Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			25	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.
			26	Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			27	Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			28	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			29	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			30	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.
			31	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.

CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Diplomado o tercer año universitario en Periodismo, Relaciones Públicas, Ciencias de la Comunicación Colectiva con énfasis en Comunicación Social, Publicidad, Relaciones Públicas, Periodismo o Comunicación Audiovisual y Multimedia.
	Legales:	No Aplica
	Experiencia:	Dos años y seis meses de experiencia en áreas relacionadas con comunicación e imagen, preferiblemente en empresas del sector financiero en el ámbito de la gestión pública.
CÓDIGO	*** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES**	
	1. Conocimiento en servicio al cliente.	
	2. Conocimiento en la vocería a terceros.	
	3. Conocimiento en la elaboración de informes.	
	4. Conocimiento en fundamentos de planeación.	
	5. Conocimiento en medios de comunicación y digitales.	
	6. Conocimiento en redacción de comunicados de prensa.	
	7. Conocimiento en fundamentos de comunicación y relaciones.	
	8. Conocimiento en la actividades y gestiones con medios de comunicación.	
*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares o por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**		
CÓDIGO	**REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES**	
	1. Conocimiento de Normativa externa de SUGEF, CONASSIF, Contraloría General de la República, Banco Central y otros.	
	2. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente del Conglomerado Financiero.	
	3. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.	
	4. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.	
	5. Conocimiento del Código de Conducta del Conglomerado Financiero.	
	6. Conocimiento en los productos del Conglomerado Financiero.	
CODIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**	
	Word, Excel, Power Point, Outlook.	
	COMPETENCIAS REQUERIDAS	

PERFIL KOMPE DISC:		**PERFIL: TÉCNICO DE SOPORTE**			
CÓDIGO	**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				
CÓDIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CÓDIGO	**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				
CÓDIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CÓDIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				
Observaciones:	**La Gerencia General aprueba este perfil mediante Oficio GGC-635-2021 con fecha del 27 de abril del 2021, referencia DIRCH-0530-2021.**				