MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Canales	**Área**	División Canales Alternos
Código del Cargo:	2007.46	**Código del Puesto:**	2007
Categoría	16	**Nombre del Puesto:**	Técnico en Servicios y Operaciones Administrativas 1
Nombre del Cargo:	Soporte Técnico Canales Alternos	**Reporta a:**	Jefe División Canales Alternos
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores de soporte técnico relacionadas con la gestión administrativa y operativa que se desarrollan en la División Canales Alternos, con el propósito de coadyuvar en el cumplimiento de las estrategias definidas. 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. Elaborar y ajustar según corresponda las guías, procedimientos y manuales de usuario o cualquier otro documento asignado, para posteriormente remitir para publicación.
			2. Generar estadísticas cuando sea necesario, para el control y seguimiento del funcionamiento de los canales.
			3. Brindar atención a los casos de reclamos de los clientes y llevar el control de los datos relacionados con cada caso, con el objetivo de contar con información vigente y disponible.
			4. Elaborar la creación de usuarios, llevar el registro, control y funcionamiento de estos.
			5. Monitorear el funcionamiento de los canales y aplicaciones de cada uno de ellos, con el fin de identificar las mejoras que se deben gestionar.
			6. Realizar cuando corresponda la extracción de datos, recopilación de información y cálculos sencillos, requeridos cómo soporte para la gestiones realizadas en la División.
			7. Realizar, revisar y aceptar los mantenimientos de los parámetros (límites diarios, servicios, accesos, entre otros) de las diferentes iniciativas o proyectos.
			8. Atender de solicitudes y consultas de los vendedores, clientes internos o externos con el objetivo de orientar de forma oportuna las gestiones requeridas.
			9. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			10. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para la División.
			11. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			12. Ejecutar otras funciones propias de la División.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			13. Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			14. 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.
			15. Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			16. Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			17. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			18. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			19. 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.
			20. 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 de experiencia en labores operativas en puestos administrativos, bancarios o de carácter asistencial.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en redacción de informes.
	2. Conocimiento básico de word, excel.
	3. Conocimiento en la atención y servicio al cliente.
	4. 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 la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	2. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.
	3. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley Nº 8204.
	4. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook.
	SIAP
	SIPRE
	Test Mannager
	Intranet (Centro Soporte Logístico)
	Consola administrativa de Puntos BP

	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**				