MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Centro Nacional de Tarjetas	**Área:**	División Centro Nacional de Tarjetas
Código del Cargo:	2008.09	**Código del Puesto:**	2008
Categoría:	17	**Nombre del Puesto:**	Técnico Servicios y Operaciones Bancarias 1
Nombre del Cargo:	Técnico Tarjetas DCNT	**Reporta a:**	Jefe de Tarjetas
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores técnicas dentro de la División Centro Nacional de Tarjetas. Le puede corresponder cumplir un rol especifico de acuerdo con la necesidad operativa de la División, dentro de los roles establecidos en este perfil de cargo están: Control interno y riesgo operativo; Técnico Monitoreo y Fraude; Técnico Investigador de Tarjetas de Crédito; Técnico Gestión de Ventas; Técnico Custodia de Tarjetas; Técnico Producción Tarjetas; Analista de Crédito en Tarjetas; Técnico Revisor Contracargos y Liquidaciones, Soporte Comercial y Base de Datos.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
	Funciones generales las cuales se deben cumplir en todos los roles		1. Cumplir con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			2. Atender a los clientes internos, personalmente o por teléfono, brindarles información, resolver sus consultas y orientarlos en la ejecución de sus gestiones. Velar porque las actividades encomendadas se cumplan oportunamente y de acuerdo con las fechas establecidas.
			3. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos para el Área, División o Dirección de alcance Institucional.
			4. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			5. Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
	Rol Control Interno y Riesgo Operativo		6. Aplicar, evaluar y dar seguimiento a los procedimientos de control interno de la División, así como de las áreas y unidades adscritas.
			7. Mantener actualizados los Manuales de Procedimientos de la División y Unidades adscritas, según sea requerido, coordinando con las áreas del Banco su respectiva, aprobación y publicación.
			8. Realizar las autoevaluaciones de Riesgo Operativo en conjunto con las Unidades y preparar las evidencias correspondientes, con el fin de dar seguimiento al cumplimiento y corrección de los errores encontrados.
			9. Elaborar plan y cronograma periódico para la revisión de perfiles de acceso de los diferentes perfiles de usuario a los sistemas informáticos del Banco y su respectiva actualización.
			10. Realizar pruebas de alarmas de incendio y antirrobo del edificio de la División, verificar estado de la planta física y coordinar con el dueño del local las mejoras de la infraestructura requeridas.
			11. Velar por el buen funcionamiento del circuito cerrado de televisión y actividades solicitadas por la División de Seguridad Bancaria como revisión de temas de seguridad con el Oficial de seguridad asignado y realizar el reporte mensual de la empresa de vigilancia privada.
			12. Realizar evaluaciones de cliente interno emitidas por la Contraloría de Servicios.
			13. Administración de los activos asignados a la División y Unidades adscritas y asignación de activos en el sistema SIAP.
	Rol Técnico de Monitoreo y fraude		14. Definir parámetros de autorización VIP para la autorización de compras por encima de los parámetros normales definidos por la División de Tarjetas.
			15. Completar los formularios respectivos para la modificación de reglas y autorizaciones de los parámetros normales definidos por la División de Tarjetas.
			16. Confeccionar estadísticas de alertas generadas por el sistema y la cantidad de alertas revisadas por los analistas de forma mensual.
			17. Eliminar números de teléfono o direcciones de correo asociados a las tarjetas de forma incorrecta en el sistema BP Informa.
			18. Confeccionar estadísticas e informes de fraude por monto, cantidad de transacciones, país del fraude, modo de entrada y tipo de fraude.
			19. Revisar que las tarjetas comprometidas enviadas por Visa sean atendidas a tiempo, antes de que se materialice el fraude.
	Rol Investigador de Tarjetas		20. Realizar investigaciones que justifiquen la acreditación de reclamos por fraude en la modalidad de clonación y robo de información en tarjetas de crédito y débito, elabora los respectivos informes.
			21. Interactuar con las diferentes entidades policiales e interbancarias en las actividades preventivas y de información, orientadas a mitigar el accionar de la delincuencia organizada dedicada al fraude con tarjetas.
			22. Brindar capacitación a nivel institucional en materia de prevención, seguridad, así como, en las diferentes modalidades delictivas relacionadas al fraude con tarjetas.
			23. Verificar e identificar aquellas direcciones utilizadas para la realizar fraudes mediante Internet.
			24,. Realizar la localización de personas por solicitud de instancias institucionales o como parte de las investigaciones usuales.
			25. Atender asuntos judiciales y de orden interno en calidad de testigos o de prueba técnica para los procesos derivados de la investigación de hechos irregulares.
			26. Atender las solicitudes de adquirentes, emisores o autoridades judiciales de información relacionada a posibles puntos de compromiso.
			27. Atender las solicitudes de información de autoridades judiciales por denuncias presentadas por los clientes por transacciones fraudulentas por robo de información, clonación, robo o pérdida de tarjetas.
			28. Revisar los cambios realizadas a nivel de reglamento Operativo de Visa en los cuales las responsabilidades del Banco pueden ampliarse o disminuirse en asumir pérdidas financieras de cara a los tarjetahabientes en reclamos por fraude.

	Rol Técnico Gestión Ventas		29. Elaborar periódicamente informe de análisis de consumo de Tarjeta de Crédito y Débito para la definición de estrategias comerciales y toma de decisiones.
			30. Colaborar en el desarrollo de propuestas e iniciativas comerciales, mejoras de procesos en coordinación con su Jefatura Inmediata.
			31. Brindar soporte administrativo y operativo y dar seguimiento, a la ejecución de las campañas promocionales, activaciones y dinámicas tramitadas en los distintos canales, así como la revisión de requisitos de ganadores en los distintos sistemas del Banco, así como la solicitud de diversos servicios y productos al área de mercadeo y canales.
			32. Revisar y dar seguimiento al cumplimiento de las condiciones de los planes de fidelización en los distintos puntos de venta a nivel nacional.
			33. Validar y dar seguimiento a la publicación de los beneficios, descuentos, campañas y programas de fidelización por medio de la Herramienta BP Promociones (App).
			34. Realizar la solicitudes mediante las herramientas informáticas a la Oficialía de Cumplimiento la verificación de los socios comerciales.
			35. Elaborar el expediente administrativo relacionado con el proceso de afiliación de comercios, así como la consulta del factor de retención ante Ministerio de Hacienda, consulta de personería jurídica o física ante el Registro Público, revisión de cuentas en sistema T24, entre otras.
			36. Le puede corresponder coordinar con la empresa externa el envío de correos masivos segmentadas según la estrategia comercial, activación, uso, o retención.
			37. Brindar soporte operativo y administrativo a los Ejecutivos de Ventas en las actividades de seguimiento de la cartera de socios comerciales ubicados a nivel nacional.
			38. Controlar y administrar las actividades delegadas por su Jefatura Inmediata, tales como: tiempo extraordinario, vacaciones, capacitaciones, reuniones, presentaciones, entre otras, así como asistir a ferias, capacitaciones o charlas que le sean encomendadas.
			39. Brindar asesoría a las Oficinas Comerciales en materia de convenios, alianzas comerciales y Programas de Fidelización.
	Rol Custodia de Tarjetas		40. Custodiar y registrar en los controles correspondientes los plásticos recibidos en la bóveda tarjetas plásticos en blanco y embozados.
			41. Custodiar y llevar el control de inventarios, distribución y trasiego de los dispositivos pago automatizado de peajes, parqueos y similares.(Quick Pass) .
			42. Le puede corresponder, en caso de ausencia de su Jefatura inmediata, recibir y revisar la Importación de tarjetas, contra la Planilla de Transporte de Valores y el traslado de las cajas selladas a la bóveda de la dependencia de Producción de Tarjetas.
			43. Recibir, entregar y controlar el saldo de tarjetas de crédito ; así como custodiar y llevar el control e inventario.
			44. Actualización del sistema SICUVAL y base de Datos de Inventarios de la Empresa de mensajería externa.
			45. Arqueo, Depuración y Destrucción de Tarjetas Retenidas, en coordinación con el equipo de Riesgo y Fraude, con el objetivo de mantener en custodia la cantidad mínima de tarjetas embozadas, cumpliendo con lo establecido en el procedimiento correspondiente.
	Rol Técnico Producción Tarjetas		46. Embozado y personalización de las tarjetas de débito y crédito emitidas por las Oficinas Comerciales, DCNT, Área de Banca Fácil y Unidad Procesamiento Integral.
			47. Coadyuvar con la inclusión de códigos de tarjetas débito y crédito en Sistema Emboss para los ambientes de pruebas y producción y confección de guiones.
			48. Realizar la destrucción de las tarjetas correspondientes a las cierres semanales las tarjetas retenidas por cajeros automáticas en las actas generadas por los funcionarios de Empaque y Distribución, en presencia del funcionario de custodia y un funcionario del área de Riesgo y Fraude de la División.
			49. Llevar los controles del área de Embozado cierres, requisiciones extra, inclusión de devoluciones de tarjetas para el cobro de la garantía y aplicación de excepciones para el inventario de las tarjetas en custodia, inventario de caja fuerte, solicitudes a bóveda central, entre otros.
			50. Colaborar en labores de fiscalización y control de contratos, conciliación de saldos, control de inventarios de suministros y repuestos de los equipos de embozado, así mismo le corresponde realizar en coordinación con su jefatura inmediata el inventario y arqueo de plásticos en blanco de débito y crédito en Custodia.
			51. Realizar el proceso de embozado de tarjetas de crédito-chip, tarjetas de débito-chip, renovación de tarjetas, excepciones de las tarjetas, siguiendo el procedimiento y controles establecidos para estos procesos.
			52. Elaboración de estadísticas mensuales del área de resultados de la gestión de emisión de tarjetas de débito y crédito, se realiza la consolidación de los datos en una matriz para la confección de las estadísticas mensuales y son enviadas a la coordinadora del área.
			53. Seguimiento a la confección de carnets para el personal del Banco, con su respectivo oficio, e inclusión de los mismos en la base de datos destinada para su control.
			54. Llevar control de las caídas de los sistemas utilizados para el procesamiento de las tarjetas de débito y crédito, así como estar al pendiente de que cada sistema se encuentre funcionando de forma correcta e informar sobres los casos en que hay caídas, así como colaborar para el restablecimiento de los mismos.
	Rol Técnico Revisor de contracargos y liquidaciones		55. Revisión de liquidaciones realizadas por los Analistas de Contracargos y Liquidaciones asocios comerciales como Visa Internacional, Gessa, Fischel y otros que el Banco incorpore por transacciones realizadas con la Tarjeta de Débito y Crédito.
			56. Controlar, asignar y dar seguimiento a los casos de contracargos, controversias.
			57. Revisión de los informes, oficios y resultado de los procesos de conciliación, liquidación, procesos de controversias y otras actividades propias del Área de Operaciones.
			58. Revisión de notas de débito y crédito realizadas a los clientes por reclamos de transacciones, resultado de procesos de controversias, reintegros de transacciones producto de las liquidaciones de Puntos de Venta, inconsistencias en los pagos y adelantos de efectivo realizados por medio de la web, Banca Móvil, IVR y aplicación masiva Popular Preferente.
			59. Revisión de casos para indemnizar a clientes que cuentan con pólizas en la tarjeta de crédito y débito.
			60. Aplicación de los pagos en las cuentas corrientes de los socios comerciales producto de las liquidaciones; notas de débito y crédito en las cuentas de ahorro de los clientes, producto de reclamos, devoluciones de transacciones o inconsistencias.
			61. Elaborar y dar seguimiento a los controles para conciliaciones, identificación de diferencias, casos pendientes, estado de reclamos, casos para notificar y casos finalizados.
			62. Revisar los cierres diarios de aplicación de movimientos de débito y crédito en cuentas corrientes, cuentas de ahorro y tarjeta de crédito, atención de diferencias contables detectadas en los procesos.
			63. Coordinar con Popular Seguros el control, depuración y procesos necesarios para el servicio de pólizas de Tarjeta de Débito y Crédito.

			64. Crear planes, estrategias y establecer estándares para medir y mejorar la calidad en el servicio al cliente, mediante la aplicación de métodos de calidad.
			65. Confeccionar Políticas de segmentos nuevos para la colocación y aprobación de tarjetas de crédito.
			66. Controlar y gestionar los procesos de Ventas e inventarios de los Outsourcing contratados por el Banco; revisar los reportes de pago de facturas de ventas y entrega a los Outsourcing
			67. Colaborar en el diseño y propuestas de modelos de negocios y estrategias para el desarrollo de campañas de mercadeo, así como contralar campañas y estrategias como compra de saldos, adelanto de efectivo entre otras.
			68. Realizar requerimientos para cambios sistemas sipo y Multicre, asimismo efectuar las pruebas.
			69. Analizar el comportamiento de consumo de nuestros clientes, sus preferencias y necesidades a través de las estadísticas, para coordinar estrategias con las otras dependencias de la División Centro Nacional de Tarjetas. Generar y evaluar la información de la facturación, ingresos y costos de los distintos Programas de Fidelización y Planes de Financiamiento.
			70. Realizar estudios de mercado y analizar la oferta de productos y servicios de los distintos Programas de Fidelización con respecto a sus competidores, así como presentar análisis de resultados.
			71. Brindar a la fuerza de ventas asesoría, soporte e insumos para la generación de estrategias de segmentación .
	Rol Técnico Soporte Comercial y Base de Datos		72. Coordinar con la División Inteligencia de Mercado para la confección de requerimientos de bases de datos y estudios de mercado, con el fin de analizar el comportamiento de consumo de nuestros clientes, sus preferencias y necesidades a través de las estadísticas, para coordinar estrategias con las otras dependencias de la División Centro Nacional de Tarjetas .
			73. Evaluar periódicamente las variables cualitativas y cuantitativas para la afiliación de socios comerciales que son de interés Institucional.
			74. Elaborar y dar seguimiento a los planes de acción que permita mejorar el servicio en función de los resultados y la gestión de los indicadores.
			75. Generar información estadística sobre el alcance de metas, comportamiento de los programas de fidelización, rentabilidad de los segmentos, niveles de integración y otros que sean requeridos
			76. Capacitar y asesorar a los agentes telefónicos que atiende las estrategias comerciales de telemercadeo.
			77. Recibir base de datos en Hoja de Excel con detalle de ventas realizadas el día anterior por medio de la empresa externa.
			78. Realizar cruces de información y validar datos para procesar reporte de ventas. Incluir consecutivo a cada registro de venta otorgado por la Unidad de Gestión Ventas.
			79. Distribuir al PD los registros potenciales para realizar análisis.
			80. Realizar la estructura de venta y verificar que se este correcta. Llevar los Controles de las Base de Datos de todas la estrategia
			81. Preparar la base de datos con la información de los clientes para las distintas campañas. Coordinar con las empresa externas de mensajería el flujo de información de los clientes
			82. Generar Estadísticas Mensuales de las tarjeta Aprobadas para Análisis financiero .
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			83.Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			84.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.
			85.Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			86.Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			87.Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			88.Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			89.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.
			90.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 la carrera de Administración de Empresas, o Bachillerato Universitario en Administración de Empresas, Administración de Empresas con enfasís en alguna de las siguientes especialidades: Mercadeo, RecursosHumanos, Contabilidad, Comercio Internacional, Banca y Finanzas, Administración Pública y Gerencia.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años de experiencia en instituciones bancarias, financieras o de servicio.

CÓDIGO	**REQUISITOS**
	1. Conocimiento comprobado en programas de Word, Excel, Power Point a nivel intermedio
	2. Certificación en Servicio al Cliente
	3. Conocimientos referentes a la Ley de Control Interno

*** 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.**

CÓDIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1. Conocimientos en Prevención del Fraude
	2. Conocimiento en Productos Visa y Master Card
	3. Conocimiento en Mejores prácticas para el Balance entre el fraude y autorización en tarjetas de crédito y débito
	4. Conocimientos referentes a la Ley 8204
	5. Conocimientos en la investigación de delitos financieros y otros asociados con la actividad bancaria.
	6. Conocimientos en seguridad física y protección de instalaciones
	7. Conocimientos en el análisis de información, redacción y presentación de informes.
	8. Conocimientos en control de inventarios
	9. Conocimientos de Elaboración de estadísticas y análisis de datos estadísticos
	10. Conocimientos en segmentación de mercados
	11. Conocimientos en Estudios y análisis de mercados
	12. Conocimientos en Riesgo operativo y financiero
	13. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)
	14. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Contraloría General de la República
	15. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Banco Central
	16. Conocimiento en los Productos y Servicios que ofrece el Conglomerado Financiero
CÓDIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**
	Word, Excel, Power Point
	SISCARD
	CORE Bancario
	Emboss
	Sistema T-24
	Sistema de Conciliaciones y liquidaciones
	Silpos
	Sistema Autoriza 7
	Sistema VROL
	Sistema Emisión y adquirencia
	Visa on line
	E- Service
	Bacosi
	SIPRE

COMPETENCIAS REQUERIDAS

PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: TÉCNICO 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:	**Se crea perfil de cargo aprobado por la Gerencia General Corporativa mediante el HT-573-GGC-2019, de fecha 26 de noviembre de 2019.** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajuste al perfil según el HT-130-GGC-2020, con fecha 17 de abril de 2020. Referencia DIRGE-236-2020 y DIRCH-0385-2020.** **Se ajustan requisitos académicos y experiencia de acuerdo al Manual de Puestos, mediante oficio GGC-1236-2020 aprobación de la GGC. Referencia DIRCH-539-2020.**