MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección de Canales	**Área**	División Canales Electrónicos
Código del Cargo:	2007.45	**Código del Puesto:**	2007
Categoría	16	**Nombre del Puesto:**	Técnico en Servicios y Operaciones Administrativas 1
Nombre del Cargo:	Soporte Técnico Canales Electrónicos	**Reporta a:**	Jefe de División Canales Electrónicos
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores de soporte técnico relacionadas con las gestiones administrativas que se desarrollan en la División Canales Electrónicos, así como con el seguimiento y mantenimiento del servicio de conectividad que ofrece el Banco por medio de los canales de comercialización. Así mismo, 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. Colaborar en el seguimiento y mantenimiento para el convenio para la prestación del servicio de conectividad por medio de los canales de comercialización del BPDC.
			2. Activar y desactivar la consola administrativa.
			3. Informar a las nuevas empresas sobre convenios, así como a todas las dependencias involucradas respecto a cambios en la plataforma de conectividad.
			4. Realizar los seguimientos de incidentes relacionados con conectividad a la Dirección de Tecnologías de la Información, mediante llamadas, correos electrónicos u oficios formales.
			5. Ejecutar diferentes pruebas correctivas sobre la prestación de los servicios de conectividad en cualquiera de los canales.
			6. Dar trámite de forma ágil, atenta y dentro del tiempo establecido a las inconformidades, comentarios y sugerencias presentadas por los clientes, relacionadas con la prestación de los servicios de conectividad en cualquiera de los canales.
			7. Monitorear el comportamiento transaccional de los pagos de servicios públicos y privados, con el objetivo de establecer indicadores que permitan generar insumos para una efectiva toma de decisiones por parte de la Administración.
			8. Colaborar a los equipos de trabajo en la organización de reuniones, oficios, monitoreo y control de las diferentes herramientas, actualización de procedimientos y diferentes normativas.
			9. Ejecutar y confirmar el proceso de sincronización de servicios de conectividad.
			10. Solicitar, validar y comunicar que el servicio de actualización de T24 se haya ejecutado exitosamente.
			11. Recibir, revisar y asignar para su atención las inconformidades presentadas por la Contraloría de servicios.
			12. Apoyar en la gestión administrativa de la División, en actividades tales como: ingreso de mensajería tanto interna como externa, elaboración de procedimientos, reglamentos y manuales nuevos según corresponda a las necesidades de cada canal.
			13. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			14. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para la División.
			15. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			16. Ejecutar otras funciones propias de la División.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			17. Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			18. 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.
			19. Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			20. Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			21. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			22. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			23. 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.
			24. 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 Administraión de Empresas, Contabilidad, Sistemas de Información, Computación o Informática.
	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 aplicaciones móviles.
	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 programación HTML.
	2. Conocimiento en la generación e interpretación de las estadísticas asociadas a las aplicaciones móviles y sitios web.
	3. Concimiento en ambientes de prueba.
	4. Conocimiento en diseño de páginas web.
	5. Conocimiento en el Software - Consola de aplicaciones móviles, consola administrativa y consola de pago de servicios.

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook.
	Consola Administrativa

	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 Electrónicos, mediante el oficio GGC-1905-2020, con fecha 24 de noviembre 2020. Referencia DCD-0734-2020, DCD-0780-2020 y DIRG-410-2020**				