MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Soporte al Negocio	**Área:**	División Captación
Código del Cargo:	2002.03	**Código del Puesto:**	2002
Categoría:	19	**Nombre del Puesto:**	Técnico en Servicios y Operaciones Bancarias 2
Nombre del Cargo:	Técnico Productos de Captación	**Reporta a:**	Jefe División Captación
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores técnicas de las actividades relacionadas con de los procesos de diseño, desarrollo, implementación y mantenimiento de los productos y servicios de captación, direccionar las mismas hacia el alcance de los objetivos y metas operativas de la División. 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. Atender las recomendaciones de la Auditoria interna o externa según corresponda con el objetivo de controlar el cumplimiento de los requerimientos establecidos.
			2. Brindar atención por los medios disponibles a las consultas y soporte a las Oficinas Comerciales respecto a la normativa de captación o situaciones especiales en la funcionalidad del sistema.
			3. Elaborar la propuesta de ajuste a la normativa relacionada con productos y servicios de captación para servicios en operación o nuevos, con el fin de que se cuente con las guías adecuadas para la buena ejecución de las actividades.
			4. Revisar y realizar las transacciones ACP7 que no pueden ser aplicadas por las Oficinas Comerciales, correspondientes a ajustes por inconsistencias del sistema o errores de usuario.
			5. Coordinar, elaborar y brindar capacitación a los funcionarios de Nuevo ingreso (PIFB).
			6. Realizar los cambios de parámetros en el sistema T24 derivados del mantenimiento de los productos, tales como comisiones, plazos, tasas, entre otros.
			7. Atender solicitudes o requerimientos de los otros productos por indicaciones de la jefatura.
			8. Realizar el diseño o actualización de productos o servicios nuevos de captación con el objetivo de atender de manera oportuna las necesidades identificadas.
			9. Realizar los ajustes en el sistema de información de los cambios en las tasas de interés de ahorro programado y planes naranja en colones y dólares, comunicar a las instancias que corresponda los cambios ejecutados.
			10. Establecer y dar mantenimiento a los controles requeridos en las bases de datos para contar con información depurada y evitar situaciones delictivas con los fondos de personas vulnerables.
			11. Atender los requerimientos realizados por las Oficinas Comerciales para de solución de errores presentados en los módulos de ahorro programado y planes naranja en el sistema T24 con el objetivo de gestionar y validar la corrección del mismo.
			12. Atender los requerimientos remitidos por la Banca de Personas para creación o modificación de productos y comunicar oportunamente los ajustes realizados.
			13. Elaborar las capacitaciones virtuales orientadas al refrescamiento, retroalimentación y evacuación de dudas que se les presenten en las Oficinas Comerciales, con el fin de mejorar el conocimiento del producto en la atención al cliente.
			14. Revisar y elaborar la propuesta de ajuste cuando corresponda de los contratos de ahorros, esto de conformidad a los cambios que se efectúen al producto como mejora, además de ajustes referentes a las políticas Institucionales que se establecen a razón de leyes.
			15. Elaborar y ejecutar las pruebas en el sistema para atender cambios por motivos de incidentes o requerimientos a TI, monitorear los ajustes efectuados y comunicar a las instancias correspondientes los hallazgos detectados.
			16. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			17. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			18. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			19. Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.
MACRO PROCESO	**PROCESO**	**ACTIVIDAD**	**FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO**
			20. Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			21. 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.
			22. Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			23. Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			24. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			25. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			26. 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.
			27. 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:	Bachillerato Universitario en Administración de Negocios o con énfasis en Banca y Finanzas, Mercadeo, Gerencia.
	Legales:	No Aplica.
	Experiencia:	Dos años y seis meses de experiencia en labores relacionadas con comercialización o diseño de servicios y productos financieros de captación.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en redacción y elaboración de informes.
	2. Conocimiento en la elaboración de procedimientos.
	3. Conocimiento de la Norma SUGEF-24-00
	4. Conocimiento de la Ley General de Control Interno.
	5. Conocimiento de la Ley N.º 5665, Ley de Protección al Consumidor.
	6. Conocimiento de la Ley Nº 8968, Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos.
	7. Conocimiento de herramientas de visualización para inteligencia y análisis de negocios (ej.: Power BI, Tableau, etc.).
	8. Conocimiento en Metodologías para la innovación aplicadas a productos y servicios financieros.

*** 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.Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Contraloría General de la República.
	2.Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	3.Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.
	4.Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.
CÓDIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	T24
	Sistemas de pruebas de T24
	Sistema tasa Básica Pasiva - Banco Central de Costa Rica
	Win SCP (Cámara de Bancos)
	Sistema Auxiliar Contable (SAI)

COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: TECNICO 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 la creación de este perfil mediante oficio GGC-010-2021, con fecha 05 de enero de 2021. Referencia DIRCH-1804-2020.**				