MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Canales	**Área**	División Canales Alternos
Código del Cargo:	3004.77	**Código del Puesto:**	3004
Categoría	20	**Nombre del Puesto:**	Ejecutivo Bancario Administrativo 1
Nombre del Cargo:	Ejecutivo Canales Alternos	**Reporta a:**	Jefe División Canales Alternos
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales relacionadas con los procesos de análisis, conceptualización e implementación en el desarrollo o actualización de canales alternos, con el objetivo de que la Institución cuente con canales innovadores que permitan satisfacer las necesidades internas, así como, cumplir con las expectativas del cliente, direccionando las actividades hacia el cumplimiento de 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. Gestionar las relaciones de la División en temas de los canales con las demás dependencias del Conglomerado (CFBP), con el propósito de informar sobre el funcionamiento del canal y su participación como contra parte.
			2. Analizar las solicitudes para el desarrollo o actualización de los canales con el objetivo de brindar asesoría en la definición de los requerimientos de servicios y soluciones, considerando los riesgos de implementación y su viabilidad para la atención en tiempo y forma de las necesidades de las dependencias solicitantes.
			3. Coordinar, revisar y aprobar con las dependencias que corresponda los insumos necesarios para el desarrollo, mejoras y actualizaciones en los canales o en los productos y servicios asociados a los mismos.
			4. Investigar, analizar y realizar las acciones necesarias en conjunto con las áreas involucradas o empresas externas para obtener los insumos necesarios, mejoras o modificaciones a canales que permitan su seguimiento y control estadístico.
			5. Implementar y coordinar con las dependencias las estrategias y campañas internas y externas que fomenten la usabilidad y el traslado de clientes hacia los diferentes canales.
			6. Coordinar los procesos y actividades administrativas, operativas, de soporte, monitoreo y control para la implementación de nuevos canales; así como de mejoras y servicios en los canales existentes.
			7. Elaborar los análisis requeridos para el diseño y definición del alcance, justificación, beneficios cuantificables y no cuantificables (brief del canal, producto o servicio), estudios de factibilidad, de las necesidades identificadas para el desarrollo o actualización de canales.
			8. Participar en comisiones o reuniones internas de negocio, cuando así sea requerido, para la definición de estrategias y soluciones tecnológicas relacionadas a los canales del grupo de trabajo.
			9. Investigar funcionalidades utilizadas en el mercado (a nivel externo) por todos los medios disponibles, con la finalidad de identificar oportunidades de mejora para los canales que pone a disposición el Conglomerado para los clientes.
			10. Coordinar, participar, revisar y analizar el proceso de levantamiento de requerimientos funcionales.
			11. Ejecutar el proceso de contratación, revisión de facturas, niveles de servicio u otros pertinentes al proceso.
			12. Análisis de las estadísticas, indicadores de desempeño y metodologías de medición para el cumplimiento de las estrategias establecidas en los planes de acción o planes comerciales.
			13. Ejecutar los planes de capacitación, refrescamiento o actualización en temas de canales al Conglomerado.
			14. Elaborar informes periódicos de avances de proyectos y de gestión de los canales, productos o servicios de canales a las dependencias interesadas.
			15. Apoyar la revisión y/o modificación de procedimientos a cargo de la División cuando sea necesario.
			16. Ejecutar las actividades contempladas en las etapas de diseño, desarrollo, pruebas, implementación, mantenimiento y monitoreo de los nuevos canales; así como mejoras y servicios en los canales existentes.
			17. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			18. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para la División.
			19. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			20. Ejecutar otras funciones propias de la División.
MACRO PROCESO	**PROCESO**	**ACTIVIDAD**	**FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO**
			21. Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
			22. Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.
			23. Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			24. Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			25. Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			26. Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			27. Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
			28. En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.

CODIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Licenciatura en Administración de Empresas o con énfasis en Contaduría Pública, Banca, Finanzas, Gerencia; Economía; Administración Pública; Ingeniería Industrial; Sistemas de Información.
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.
	Experiencia:	Tres años de experiencia en labores relacionadas con la gestión de los procesos asociados con el diseño o actualización de Canales.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en la Ley de Contratación Administrativa.
	2. Conocimiento en la elaboración y redacción de informes técnicos.
	3. Conocimiento en la elaboración de Brief para el desarrollo o actualización de un servicio o producto.
	4. Conocimiento intermedio 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 metodología Scrum.
	2. Conocimiento en la actualización dígital.
	3. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	4. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.
	5. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley Nº 8204.
	6. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
	7. Conocimiento de MS Project o del MS Project Server.
	8. Conocimiento en Administración de Proyectos.

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook.
	Intranet (Portal de Servicios)
	T24 Teller

COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: PROFESIONAL 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.**				