MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección de Canales	**Área**	División Canales Electrónicos
Código del Cargo:	3005. 37	**Código del Puesto:**	3005
Categoría	21	**Nombre del Puesto:**	Ejecutivo Bancario Administrativo 2
Nombre del Cargo:	Ejecutivo Senior Canales Electrónicos	**Reporta a:**	Jefe División Canales Electrónicos
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales orientadas a coadyudar al superior inmediato en la coordinación, seguimiento y control de actividades relacionadas con las estrategias de Canales Electrónicos por medio de la plataforma tecnológica, con el fin lograr 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.Colaborar en la coordinación, programación y desarrollo de las actividades que se ejecutan en la dependencia, con el fin de cumplir con las metas establecidas.
			2. Coordinar la atención de las necesidades de Canales Electrónicos del Conglomerado, así como la definición de los requerimientos de servicios y soluciones, considerando los riesgos de implementación y la viabilidad de las solicitudes para la atención en tiempo y forma.
			3. Analizar y definir los cambios y valorar el impacto, los riesgos operativos, legales, económicos y de imagen.
			4. Coadyudar a la jefatura inmediata en el desarrollo o actualización de canales y comunicaciones respecto al lanzamiento o mejoras en los canales, productos y/o servicios, así como el cumplimiento de los cronogramas acordados que será expuestos en la web comercial u otro canal.
			5. Coordinar y dar seguimiento al alcance, cronograma de los proyectos asignados, así como la resolución de incidentes de la plataforma en la web comercial u otro canal asignado.
			6. Colaborar en la definición de los planes operativos, negocio o acción, así como dar seguimiento a las tareas establecidas.
			7. Colaborar en la definición y confección de informes de seguimiento, estadísticas de canales, estadísticas comerciales y solicitudes de otras áreas del Banco o externas.
			8. Colaborar en las tareas de fiscalización de los contratos relacionados con Canales Electrónicos.
			9. Coordinar y desarrollar 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.
			10. Representar a la jefatura en las reuniones que se requiera.
			11. Atender los requerimientos especiales encomendados por instancias superiores, consultas de las diferentes dependencias y asistir a las sesiones de trabajo que correspondan.
			12. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			13. Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a 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.
MACRO PROCESO	**PROCESO**	**ACTIVIDAD**	**FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO**
			17. 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.
			18. 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.
			19. 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.
			20. Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			21. 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.
			22. Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			23. 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.
			24. 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, Contaduría Pública, Sistemas de Información, Computación o Informática.
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.
	Experiencia:	Tres años de experiencia en labores relacionadas con la administración y monitoreo de los canales electrónicos (WEB o APP).

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en Administración de Proyectos.
	2. Conocimiento en programación HTML o wordpress.
	3. Certificación en actualización digital.
	4. Conocimiento en el desarrollo de aplicaciones móviles.
	5. Conocimiento en la implementación de páginas web.

*** 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.
	SharePoint (Web Comercial)
	Consola administrativa

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: SUPERVISOR 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				
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**				