MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Centro Nacional de Tarjetas	**Área:**	División Centro Nacional de Tarjetas
Código del Cargo:	3004.23	**Código del Puesto:**	3004
Categoría	20	**Nombre del Puesto:**	Ejecutivo Bancario Administrativo 1
Nombre del Cargo:	Profesional Tarjetas DCNT	**Reporta a:**	Jefe de Tarjetas
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales dentro de la División Centro Nacional de Tarjetas. Le puede corresponder cumplir un rol especifico de acuerdo con la necesidad administrativa, operativa y profesional de la División, dentro de los roles establecidos en este perfil de cargo estan: Inteligencia Comercial de medios de pago electrónicos; Asesor y líder de proyectos de Medios de pago electrónicos; Coordinador de Servicio al Cliente; Coordinador Producción de Tarjetas, Coordinador de Riesgo y Fraude, Coordinador de Contracargos y Liquidaciones; Coordinador Soporte Comercial; Ejecutivo de Ventas Tarjetas; Fiscalizador de Contratos; Enlace con el Procesador de Tarjetas.		

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. Ejecutar, desarrollar y supervisar proyectos y actividades de nivel profesional. Analizar y elaborar los requerimientos para la atención de nuevos proyectos, asistir a reuniones de seguimiento, realizar las pruebas necesarias, participar en la implementación y seguimiento del proyecto.
			3. Atender los informes y oficios que le sean delegados, redactar las respuestas según su criterio profesional.
			4. Le puede corresponder supervisar o administración personal.
			5. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos para el Área, División o Dirección de alcance Institucional.
			6. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			7. Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
	Rol Inteligencia comercial de medios de pago electrónico		8. Desarrollar las propuestas de productos o servicios y elaboración del brief o matriz de cambios.
			9. Realizar estudios de mercado y benchmarking sobre la oferta de productos y servicios de tarjetas de débito y crédito con respecto a sus competidores.
			10. Analizar las variables en bases de datos propias y adquiridas por medio de software de análisis estadístico de las marcas Visa y Master Card y sistemas internos del Banco, con el objetivo de emitir un criterio profesional respecto a la oferta de productos y servicios de tarjetas de débito y crédito.
			11. Coordinar con las áreas correspondiente los temas relacionados con el diseño y propuestas de modelos de negocios y estrategias para el desarrollo de campañas de mercadeo y comerciales en ámbitos digitales y presenciales.
			12.Actualizar los folletos explicativos y contratos de las tarjetas de débito y crédito, es responsable de mantener actualizada la información con los cambios sean aprobados para los productos y servicios de tarjetas de débito y crédito.
			13. Realizar los estudios y análisis de costos correspondientes a la emisión de un nuevo producto y/o servicio de tarjetas de débito y crédito.
			14. Apoyar a la Jefatura de la DCNT en la confección y planificación del Plan Anual Comercial de Tarjetas de Débito y Crédito.
			15. Revisar, análizar y dar seguimiento a las campañas internas solicitadas por las marcas internacionales Visa y MarterCard como Upgrade, premiación fuerza de ventas, y otras de similar naturaleza.
	Rol Asesor y líder de proyectos de Medios de pago electrónico		16. Organizar, diseñar y ejecutar estudios, análisis e investigaciones relacionados con productos y/o servicios de tarjetas de débito o crédito, medios de mago electrónicos o similares asignados a la DCNT.
			17. Desarrollar, implementar y dar seguimiento a nuevos productos o servicios relacionados con los medios de pago electrónicos (tarjetas de Débito y Crédito).
			18. Investigar y analizar diferentes formas de darle valores agregados tanto a la Tarjeta de Débito como de crédito, buscando la posibilidad de implementar alianzas estrategicas con Empresas Proveeedoras de productos y/o Servicios.
			19. Analizar en coordinación con el Área de Contabilidad Analítica los procesos de interfaces contables y registros contables que afectan a cada nuevo proyecto desarrollado o valor agregado implementado.
			20. Elaborar los Informes que permitan justificar la liquidación de saldos contables normales (ingresos) o anormales (gastos), para que sean presentados a la Subgerencia de Negocios.
			21. Le corresponde fungir como líder funcional en el desarrollo de proyectos e implementación de nuevos productos y servicios de tarjetas de débito y crédito, participa en reuniones con de coordinación con los entes internos y/o externos según corresponda.
			22. Coordinar con la Dirección de Tecnología de Información las mejoras en los sistemas informaticos utilizados para el procesamiento de los diferentes convenios, así como coordinar la ejecución de pruebas de los sistemas y validar el correcto funcionamiento de las mejoras implementadas.
			23. Asesorar, analizar y brindar criterio profesional que permita implementar los mecanismos de solución de diferencias contables generadas por los procesos diarios.
			24. Analizar y determinar la viabilidad técnica y requerimiento de los usuarios para la incorporación de nuevos productos o valor agregado.
			25. Confeccionar, analizar y validar la información incluida en los Formularios Técnicos, con el objetivo de cumplir con los mandatos establecidos en el Reglamento Operativo de Visa Internacional.

	Rol Coordinador de Servicio Al Cliente		26. Crear planes, estrategias y establecer estándares para medir y mejorar la calidad en el servicio al cliente, mediante la aplicación de métodos de calidad.
			27. Centralizar y monitorear la información estadística producida en toda la División, para que sirva como herramienta para la toma de decisiones, mediante la medición y análisis del rendimiento de su organización frente a los estándares de calidad.
			28. Identificar las brechas entre las necesidades y las expectativas de los clientes con respecto a los productos y servicios brindados en función de los resultados para establecer mecanismos de mejora.
			29. Procurar un servicio personalizado de valor agregado mediante diversas técnicas, como: la integración con los clientes, personalización de productos y de los servicios, colaborando en el desarrollo de estrategias de retención, recuperación y activación de clientes.
			30. Fomentar el desarrollo de una Cultura de medición de resultados, mejora continua, proactividad y eficacia en la gestión para garantizar el cumplimiento de los compromisos concretos establecidos con el cliente.
			31. Formular en conjunto con la Jefatura de la División los planes estratégicos y operativos para el servicio al cliente, así como los procedimientos o procesos para llevarlos a la práctica.
			32. Colaborar en la gestión del flujo de información entre las oficinas comerciales y los proveedores de servicios, garantizando el cumplimiento de los plazos de entrega de los productos y servicios con la calidad esperada por el cliente.
			33. Revisar los Procedimientos, Procesos y guías de trabajo de las tareas de los servicios post venta del Área Servicio al Cliente
	Rol Coordinador Área de Producción Tarjetas		34. Custodiar, controlar y administrar el control de los plásticos en blanco con banda y microchip que se encuentra en la Bóveda en las instalaciones del área de Producción de Tarjetas, es responsable de la revisión de los arqueos físicos semanales.
			35. Responsable de realizar los cierres semanales de producción contra el inventario de tarjetas asignadas y en caja fuerte.
			36. Controla el inventario de tarjetas (entradas y salidas), mediante los sistemas informaticos, y demás controles internos.
			37. Realizar el proceso de compra de los plásticos, apoyo en la confección de carteles, tarjetas, contratos de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos, compra de repuestos y sistema Emboss desarrollos y ajustes, informes semestrales y documentación interlocutoria que se requieran en conjunto con la Jefatura de la División.Controlar y dar seguimiento a la solicitudes de pedidos de tarjetas, esto incluye el Recibir, revisar, y formalizar por medio de acta los plásticos recibidos de parte del proveedor, así como su inclusión en el inventario, sistemas informaticos y controles internos.
			38. Administrador del sistema de Embozado denominado Emboss, en cuanto al modulo de mantenimiento: incluir, modificar, excluir, asignar funciones, perfiles de acceso, convenios, tipos de tarjetas, información de oficinas.
			39. Coordinar con los proveedores externos de mantenimiento de los equipos, impresoras y sistemas de embozado, llevando control de las solicitudes de asistencia, repuestos, soluciones, mantenimientos preventivos y correctivos, ajustes en los módulos, entre otros.
			40. Realizar los requerimientos y pruebas en los diferentes sistemas del Banco, cuando se requiere de un nuevo diseño o convenio, carga de archivos de tarjetas por ajustes para tarjetas de débito T-24 y Sistema Emboss y el Sistema Siscard para las tarjetas de crédito de nuevos productos y en banda y con microchip EMV.
			41.Creación, modificación, revisión (cuando corresponda) de Procedimientos manuales de trabajo e instructivos del área de Producción de Tarjetas.
			42.Custodia y respaldo de la documentación de artes de los diseños de tarjetas y software de las equipos de embozamiento.
			43. Solicitar la creación y modificación de usuarios del Azman, para el acceso al sistema Emboss y en los diferentes sistemas del Banco.
			44. Realizar la desacarga y depuración de tarjetas ya ingresadas al inventario por vencimiento del producto.
			45. Elaboración y confección del Acta de destrucción por cobro de garantía de las tarjetas, aplicación de notas de crédito por parte del proveedor por cobro de multas, control de pagos por servicios de personalización del contrato de compra de Tarjetas y servicios de personaliación.
			46. Realizar la compra de los dispositivos Quick Pass y recepción y revisión de los tags para la entrega a las Oficinas Comerciales.
	Rol Coordinador de Riesgo y Fraude Tarjetas		47. Organizar, coordinar y supervisar las labores que realiza el personal de Riesgo y Fraude.
			48. Revisar, verificar y autorizar diversos documentos como: reportes, informes, documentos variados y otros relacionados al área de Riesgo y Fraude.
			49. Atender las consultas de los clientes relacionadas a los informes de investigación para proceder con la devolución del dinero por concepto de fraude.
			50. Participar de las reuniones organizadas por comisiones de Fraude integradas por emisores y adquirentes, así como seminarios y talleres realizados por Visa, con el fin de conocer las nuevas tendencias de fraude, nuevos productos y estrategias que permitan prevenir el fraude.
			51. Definir estrategias de prevención de fraude a través de reglas en el sistema de Monitoreo que permitan generar alertas por transacciones sospechosas; autenticación de transacciones realizadas en ambiente de tarjeta ausente para tarjeta de crédito en comercios electrónicos seguros.
			52. Definir mejores prácticas de prevención de fraude a través de las reglas Básicas de Visa y Reglas de Productos y Servicios Visa.
			53. Definir parámetros de autorización STIP (cuando el sistema procesador está fuera de línea) para los escenarios en donde el procesador no responda una solicitud de autorización para tarjeta de crédito.
			54. Atender las solicitudes de adquirentes, emisores o autoridades judiciales de información relacionada a posibles puntos de compromiso.
			55. Revisar las alertas atendidas por los analistas con el fin de identificar si están aplicando las variables definidas en el instructivo de proceso Gestionar el Riesgo de Uso de los productos Tarjetas de Crédito y Débito.

	Rol Coordinador Contracargos y liquidaciones (operaciones)		56. Autorización de pagos de liquidaciones a socios comerciales tales como Visa Internacional, Evertec Costa Rica, Gessa, Fischel, y cualquier otro que se incorpore al Banco.
			57. Autorización de débitos por liquidaciones millonarias a socios comerciales producto de comisiones, transacciones de clientes, controversias, entre otros.
			58. Autorización de reintegros y débitos a clientes por transacciones reclamadas, resultado del proceso de Controversias o producto de los procesos de liquidación efectuadas en el área.
			59. Autorización de los procesos de liquidación, conciliaciones, inconsistencias, reclamos, entre otros que se ejecuten en el área.
			60. Autorización de envío de casos para trámite de indemnizaciones, reintegros a clientes con Popular Seguros Sociedad Anónima, así como autorización de pagos de facturas al INS.
			61. Brindar asesoría a funcionarios del Banco, atender consultas, trámites de clientes en materia relacionada con la especialidad del área, coordinar mejoras en los procesos actuales, resolución de inconsistencias y seguimiento, así como requerimientos con los socios comerciales.
			62. Gestionar las solicitudes de requerimientos presentadas por la marca Visa Internacional, Master Card y cualquier otra que se incorpore al Banco.
			63. Atender el funcionamiento de los Módulos de Seguridad para las transaccciones de emisión y adquirencia. Generación y custodia de componentes criptográficos.
			64. Administración de sistemas utilizados en la División Centro Nacional de Tarjetas, tales como Silpos, Quick Pass, VROL, Visa On Line Sitio de reclamos de Puntos de Venta.
			65. Administración de usuarios de sistemas de la División Centro Nacional de Tarjetas, tales como Silpos, T24, Siscard, Top Secret.
			66. Definir lineamientos a los Centros de Negocios sobre los trámites a realizar tales como Controversias, facturaciones, usuarios, entre otros.
			67. Elaborar informes semanales y mensuales con las estadísticas de liquidaciones, transacciones en Puntos de Venta, socios comerciales, reclamos, y otros relacionados con la gestión del área.
	Rol Fiscalización de Contratos		68. Coordinar con el Área de Contratación Administrativa, los trámites relacionados a los contratos nuevos y vigentes, visitas a empresas que presentan ofertas para emitir criterio técnico de la oferta según el pliego cartelario.
			69. Realizar estudios técnicos para identificar las necesidades de contratación de un nuevo servicio o renovación de contrataciones, le corresponde completar los formularios y recopilar la información correspondiente a los requisitos solictados por el Área de Contratación Administrativa según corresponda.
			70. Confeccionar, analizar y custodiar el expediente administrativo de las Contrataciones vigentes y en proceso, las cuales debe contener toda la documentación necesaria tal como: el cartel, la oferta, informe de adjudicación, el acta de aprobación de la adjudicación, informes del proveedor, trámites de pago, evidencias y correos, personerías jurídicas, cédulas, certificaciones, declaraciones juradas, realización de pruebas técnicas, trámites administrativos de firma de contratos, autorizaciones, entre otros.
			71. Fiscalizar la relación contractual vigente: confeccionar los informes de desempeño y calidad, informes de período contractual ejecutado, informe de cierre de contratos, mantenimiento de garantias de cumplimiento, gestiones en SICOP, gestionar internamente la confección de addendums, contratos (artículo 209 del reglamento LCA), trámites administrativos para la modificación de contratos vigentes (artículo 208 del reglamente LCA), entre otros.
			72. Atender, revisar y analizar las observaciones efectuadas por Consultoría Juridica y Contratación Administrativa en la atención de reclamos administrativos presentados por los proveedores de los contratos vigentes.
			73. Revisar de órdenes de pago y documentación correspondiente que cumplan con lo requerido para efectuar pagos mensuales a los proveedores.
			74. Elaborar las matrices de Riesgos -Beneficios en los procesos de contratación, seguimiento a las políticas de los servicios de tercerización para los contratos con dicha condición.
	Rol de Enlace con el Procesador de TC.		75. Asegurar el buen funcionamiento del sistema de tarjetas de crédito, así como de la reportería que se extrae del mismo y los archivos que se depositan en la Biblioteca, así como realizar pruebas en caso que sean requeridas.
			76. Mantener una estrecha comunicación y coordinación con el ejecutivo asignado por el Procesador de TC.
			77. Generar los Reportes en el sistema de tarjetas de crédito para verificar los rubros de la factura, y revisar la factura mensual de Procesamiento de emitida por el Procesador de TC, así como realizar los trámites internos correspondientes para el pago de la factura correspondiente.
			78. Responsable de realizar las modificaciones de los Parámetros en el sistema de tarjetas de crédito, según solicitud de la Jefatura de la División.
			79. Realizar la exportación de archivos y bases de datos correspondiente al sistema de tarjetas de crédito y a la Biblioteca virtual del Procesador de TC, así como elaborar las bases datos con archivos del sistema de tarjetas de crédito, o bien, solicitar Queries (Base de Datos con información específica) al Procesador de TC, según los requerimientos de la División o áreas adscritas .
			80. Analizar, validar y dar seguimiento a los requerimientos que se deben plantear al Procesador de TC, así como realizar las pruebas y verificaciones respectivas para el lanzamiento y atención de que los cambios solicitados.
			81. Generar los reportes en el sistema de tarjetas de crédito para la Conciliación Bancaria.
			82. Realizar los reportes de Incidentes con el Procesador de TC, relacionados con fallas en el sistema de tarjetas de crédito, Tarjetas de Crédito, Embozado o archivos de la Biblioteca virtual.
			83. Le puede corresponder la atención de recomendaciones de Auditoría Interna relacionadas con el sistema de tarjetas de crédito, o Procesador de TC, así como el seguimiento y elaboración de informes según corresponda.

	Rol Coordinador Soporte Comercial		84. Realizar, revisar y aprobar guion de venta, acorde con los lineamientos del Banco.
			85.Determinar los porcentajes de contacto y colocación de los registros remitidos, para asignar una meta de venta y los resultados esperados.
			86. Coordinar y realizar capacitacionesa las empresas externas y Oficinas Comerciales.
			87. Validar y monitorear por medio de visitas de campo o grabaciones que se esté utilizando correctamente el guion de venta y proponer mejoras o nuevos.
			88.Revisar y verificar en la base remitida por la EE que los datos estén correctos y que se cumpla con la estructura y la meta solicitada.
			89. Visitas de campo a las empresas de distribución para el arqueo.
			90. Autorizaciones de Compra de Saldos en el sistema SISCARD.
			91. Ejecutar y servir de canal para una correcta comunicación entre los proveedores y la División Centro Nacional de Tarjetas (Comunicación).
			92. Aprobacion de expedientes dependiendo del nivel resolutivo.
			93. Elaborar , planificar y realizar campañas de POS Venta para el producto de Tarjeta de Credito.
			94. Estructurar las diferente estrategias que se trabajan en el Area de Soporte Comercial.
			95. Administrar la Herramienta de ETC, carga masiva y control de dispositivos Quick Pass.
			96.Confeccion de Requerimientos para cambios en los sistema SIPO y Multicre , realizar pruebas de cambios en los sistemas.
MACRO PROCESO	**PROCESO**	**ACTIVIDAD**	**FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO**
			97.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.
			98.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.
			99.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.
			100.Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			101.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.
			102.Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			103.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.
			104.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, Licenciatura en Administración de Empresas con enfasís en alguna de las siguientes especialidades: Mercadeo, Recursos Humanos, Contabilidad, Comercio Internacional, Banca y Finanzas, Administración Pública y Gerencia.
	Legales:	Incorporado y activo en el Colegio Profesional respectivo.
	Experiencia:	Tres años de experiencia en labores de asistencia a nivel de Jefatura de Área o División.

CODIGO	*** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES**
	1. Conocimiento comprobado en programas de Word, Excel, Power Point a nivel intermedio
	2. Conocimientos en Técnicas de Analisis e investigación
	3. Conocimientos en Servicio al Cliente
	4. Conocimientos referentes a la Ley de Control Interno
	5. Conocimientos en la Ley de Contratación Administrativa
	6. Conocimientos en manejo de Presupuesto Público
	7. Conocimiento en Técnicas de Negociación

*** 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. 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

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point
	SISCARD
	Bacosi
	CARDINAL COMMERCE
	CORE Bancario
	E- Service
	Emboss
	Silpos
	SIPO
	SIPRE
	Sistema Autoriza 7
	Sistema Emisión y adquirencia
	Sistema T-24
	Sistema VROL
	Sistemas de Conciliaciones y liquidaciones TC
	Visa on line
	VRC

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