MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Soporte al Negocio	**Área**	División Captación
Código del Cargo:	3004.102	**Código del Puesto:**	3004
Categoría	20	**Nombre del Puesto:**	Ejecutivo Bancario Administrativo 1
Nombre del Cargo:	Ejecutivo Profesional SINPE	**Reporta a:**	Jefe División Captación
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales de las actividades relacionada con de los procesos de diseño, desarrollo, implementación y mantenimiento de los productos y servicios de captación, así como acciones del proceso SINPE, direccionar las mismas hacia el alcance de los objetivos y metas operativas de la División. 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. Elaborar la propuesta de ajuste a la normativa relacionada con los servicios SINPE, para servicios en operación o nuevos y se cuente con las guías adecuadas para la buena ejecución de las actividades.
			2. Brindar atención a las recomendaciones de la Auditoria interna o externa según corresponda con el objetivo de dar seguimiento y control al cumplimiento de los requerimientos establecidos.
			3. Recomendar el diseño o actualización de los servicios SINPE nuevos o existentes, con el objetivo de atender de manera oportuna las necesidades identificadas.
			4. Brindar atención por los medios disponibles a las consultas y soporte a las Oficinas Comerciales respecto a la normativa de servicios SINPE o situaciones especiales en la funcionalidad del sistema.
			5. Modificar los parámetros en el sistema de los cambios requeridos para el mantenimiento de los servicios SINPE. (comisiones, parámetros, entre otros).
			6. Elaborar y brindar las capacitaciones requeridas a funcionarios de Nuevo ingreso y/o actualización a funcionarios activos con la finalidad de renovar conocimientos de los servicios SINPE y de las actividades que regulan la actividad.
			7. Elaborar las solicitudes de los requerimientos para cambios en el sistema T24 o el sistema BACOSI Electrónico, Coordinar y elaborar las pruebas relacionadas con la finalidad de validar la funcionalidad de las mejoras solicitados.
			8. Atender las alertas generadas por el sistema BACOSI correspondientes al servicio TFT entrantes y salientes con la finalidad de informar a la oficina comercial correspondiente la atención y seguimiento de la alerta.
			9. Elaborar los requerimientos solicitados por medio del servicio AES para la estación de Trabajo (Nodo) con la finalidad de atender los trámites que requieran las diferentes áreas involucradas que utilizan la plataforma de SINPE.
			10. Revisar y dar seguimiento a los incidentes reportados por diferentes áreas del Banco, a fin de determinar las acciones a seguir para la atención de los incidentes recurrentes.
			11. Analizar y valorar la cantidad de usuarios y perfil de acceso que requiere cada dependencia usuaria, considerando las labores realizadas en el SINPE.
			12. Gestionar las acciones necesarias ante BCCR para trámite de capacitación de los usuarios que operan servicios SINPE.
			13. Revisar y dar mantenimiento a los cambios requeridos a la consola administrativa del servicio SINPE Móvil con el objetivo de que la información se encuentre actualizada.
			14. Realizar el mantenimiento administrativo de los sistemas BACOSI Electrónico y BACOSI Canales con la finalidad de contar con datos actualizados y vigentes.
			15. Gestionar la atención del Informe de Seguimiento que envía el BCCR, por cumplimiento a lo indicado en el Reglamento del Sistema de Pagos con el objetivo de que se brinde de manera oportuna los requerimientos de información establecidos en dicho informe.
			16. Participar por delegación de la jefatura cuando corresponda en las reuniones que convoque el BCCR, con el fin de coordinar con las áreas involucradas algún cambio o ajuste que solicite esta entidad, por medio del Reglamento del Sistema de Pagos.
			17. Recomendar las estrategias para brindar los servicios del SINPE a los clientes jurídicos con la Banca Corporativa.
			18. Atender y dar seguimiento a los aplazamientos debido a problemas en la Institución para la atención oportuna de las solicitudes.
			19. Revisión y análisis de las solicitudes de nuevas estaciones de trabajo (NODO) para las áreas que operan servicios del SINPE.
			20. Revisar, analizar y realizar las transacciones sensibles que no puede hacer el negocio ACP7, para resolver inconsistencias del sistema T24.
			21. Realizar los Estudios de Mercado requeridos con el objetivo de analizar del comportamiento de la competencia, con relación a los servicios SINPE que se le ofrecen a los clientes.
			22. Coordinar y dar soporte en la elaboración de los formularios requeridos para la creación de nuevos usuarios, agregar o eliminar servicios en los perfiles de la plataforma SINPE.
			23. Gestionar las actividades requeridas para la elaboración de la Encuesta de Satisfacción del BCCR y brindar atención a las encuestas remitidas por el BCCR en aspectos como la solicitud de insumos a las áreas e incluir la información en la página de BCCR.
			24. Dar seguimiento a las inconformidades presentadas por los clientes ante el BCCR, por transacciones no exitosas con el propósito de identificar las causas y establecer medidas de solución.
			25. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			26. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			27. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			28. Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			29. 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.
			30. 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.
			31. 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.
			32. Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			33. 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.
			34. Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			35. 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.
			36. 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 Negocios o con énfasis en Banca y Finanzas, Mercadeo, Gerencia Contabilidad.
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.
	Experiencia:	Tres años de experiencia en labores relacionadas con comercialización o diseño de servicios y productos financieros captación.

CODIGO	* 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 Nº 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 del Reglamento de Pagos del Banco Central de Costa Rica y normativa conexa.

*** 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 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.

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	T24
	SIPRE
	SIGEAC
	Sistema Auxiliar Contable (SAI)
	Estación de Trabajo Banco Central (NODO)
	BACOSI
	BACOSI Canales
	SAGA
	Consola Administrativa de Banca Móvil

COMPETENCIAS REQUERIDAS

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