# MANUAL DE CARGOS

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Dependencia:** | Dirección de Canales | **Área:** | División Canales Alternos |
| **Código del Cargo:** | 3004.34 | **Código del Puesto:** | 3004 |
| **Categoría** | 20 | **Nombre del Puesto:** | Ejecutivo Bancario y Administrativo 1 |
| **Nombre del Cargo:** | Analista en Gestión de Canales | **Reporta a:** | Jefe División Canales Alternos |
| **Objetivo del Cargo:** | Ejecutar labores profesionales relacionadas con el análisis, investigación y desarrollo de Bases de Datos, que permitan generar los insumos, estadísticas, consultas, diagramas, flujos, histogramas, mediante los cuales se sustente la toma de decisiones estratégicas referente al diseño, creación, implementación, desarrollo, cobertura y competencia de los canales presenciales y virtuales con los que cuenta el Conglomerado Financiero Banco Popular, direccionando las actividades hacia el cumplimiento de las estrategias establecidas en los distintos planes establecidos para la Dirección de Canales y la División Canales Alternos. 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. Brindar apoyo, asesoría y capacitación a las distintas áreas del Banco que lo requieran de acuerdo con las actividades desempeñadas. |
| | | | 2. Coordinar con las dependencias internas y externas que corresponda el aprovisionamiento de información estadística, archivos de datos y reportes con la finalidad de analizar y depurar los datos para el desarrollo de estadisticas e informes requeridos por las distintas dependencias. |
| | | | 3. Generar los informes, estadísticas, presentaciones o similares referentes al alcance de metas de desempeño de los canales virtuales y/o presenciales, con los que cuenta el Banco, así como el comportamiento de productos/servicios, rentabilidad de los segmentos, niveles de integración y otros que sean requeridos por su Jefatura inmediata. |
| | | | 4. Realizar los informes relacionados a las proyecciones estadísticas para la colocación de los productos y/o servicios, a través de los distintos canales con los que cuenta el Conglomerado Financiero Banco Popular. |
| | | | 5. Dar seguimiento a las metas asignadas en los diferentes planes de negocios, estratégicos, o de acción asignados a la División de Canales Alternos, en lo referente al desempeño de los canales presenciales y virtuales con el propósito de reportar de forma eficiente y eficaz cualquier deviación que se evidencie a través de las estadísticas, así como evaluar los posibles impactos subyacentes. |
| | | | 6. Coordinar con las Áreas que corresponda la aplicación de campañas masivas o dirigidas, así como el desarrollo o actualización de canales, con el objetivo de dar seguimiento a los cronogramas de trabajo asignados a las metas de los diferentes planes de negocios, estratégicos, o de acción, a cargo de la División de Canales Alternos, de forma tal que esta información este disponible a través de las estadísticas e informes que sean requeridos como parte de este seguimiento. |
| | | | 7. Realizar el seguimiento y monitoreo al tránsito de clientes y uso de los canales con el fin de brindar la información de forma eficiente y eficaz para que la Dirección de Canales pueda establecer estrategias de migración de clientes a canales virtuales y presenciales, según corresponda a la estrategia de negocios. |
| | | | 8. Generar y consolidar la información de los resultados obtenidos en la digitalización y la venta de productos y/o servicios a través de canales virtuales a fin de elaborar los informes en los cuales se visualice las propuestas para las mejoras en los procesos y su aplicación a los diferentes canales, tanto nuevos y como existentes. |
| | | | 9. Analizar la información, estadísticas y otros insumos que le sean remitidos por las distintas dependencias del Conglomerado Financiero, con el fin de realizar las propuestas necesarias para la creación, desarrollo y/o mejora de productos, servicios y canales que permitan mantener competitiva la oferta de valor de los diferentes segmentos. |
| | | | 10. Analizar, investigar y elaborar respuestas integrales a informes, oficios, consultas, solicitudes y otros asuntos que le sean asignados para su atención. |
| | | | 11. Asistir a reuniones o sesiones de trabajo para coordinar, discutir, analizar y resolver diversos asuntos, propios de su ámbito de acción. |
| | | | 12. Emitir informes profesionales relacionados con los análisis de información, estadísticas, entre otros insumos, en referencia con los canales virtuales y/o presenciales, así como otros que le sean requeridos por su superior. |
| | | | 13. Mantener actualizada las bases de datos, cubos de información que permitan obtener datos estadísticos y de referencia, realizar investigaciones relacionadas con clientes, productos, servicios y/o canales. |
| | | | 14. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo. |
| | | | 15. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección. |
| | | | 16. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo. |
| | | | 17. Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección. |
| **MACRO PROCESO** | **PROCESO** | **ACTIVIDAD** | **FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO** |
| | | | 18. 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. |
| | | | 19. 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. |
| | | | 20. 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. |
| | | | 21. Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada. |
| | | | 22. 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. |
| | | | 23. Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo. |
| | | | 24. 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. |
| | | | 25. 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 Negocios con énfasis en Banca y Finanzas o Mercadeo. |
| | **Legales:** | Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones. |
| | **Experiencia:** | Tres años de experiencia en labores relacionadas con el análisis y generación de estadísticas sobre canales y/o productos bancarios. |
| **CODIGO** | *** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES** | |
| | 1. Certificación en Inglés Intermedio. | |
| | 2. Conocimiento en el desarrollo y preparación de planes estratégicos y /o planes de comercialización. | |
| | 3. Conocimiento en la elaboración de estrategias de comercialización de productos bancarios. | |
| | 4. Certificación en Excel a nivel intermedio y/o avanzado. | |

*** 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 Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF). |
| | 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 |
| | Sistema de SILPOS |
| | Sistema Plan de Reanudación de las Operaciones del Negocio (PRON) |
| | Sistema T24 |
| | Sistema de Tarjetas de Crédito (SISCARD) |

| | COMPETENCIAS REQUERIDAS | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **PERFIL KOMPE DISC:** | | **PROFESIONAL DEL 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:** | **Se crea perfil con el Acta-60-DIRCH-2019, aprobada por la Gerencia General Corporativa mediante con el HT-526-GGC-2019, de fecha 31 de octubre de 2019.**<br>**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.** | | | | |