MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	**Área**	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados
Código del Cargo:	3004.51	**Código del Puesto:**	3004
Categoría	20	**Nombre del Puesto:**	Ejecutivo Bancario y Administrativo 1
Nombre del Cargo:	Ejecutivo en Diseño de Productos y Servicios	**Reporta a:**	Director Investigación y Desarrollo de Mercados
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales de las actividades relacionadas con el proceso de conceptualización y diseño en la creación y/o mejoras de productos y servicios con el objetivo de que la Institución cuente con un portafolio innovador que permita satisfacer las necesidades internas, así como, cumplir con las expectativas del cliente, direccionando las acciones 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. Conocer y analizar los resultados de las estrategias que se definan respecto a la recopilación de la voz del cliente, así como, de los estudios que muestran la conducta del cliente con la finalidad de identificar nuevas oportunidades de Negocio, que sirva de insumo para el diseño y/o mejora de los servicios y productos.
			2. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, con el fin de establecer requisitos para la creación o mejora de productos o servicios.
			3. Analizar los insumos de información provenientes de las diferentes dependencias que participan en el proceso, con el objetivo de identificar propuestas de valor o nuevos productos y servicios.
			4. Evaluar y seleccionar las oportunidades de negocio, para determinar todas las características del producto o servicio, considerando la experiencia, los conocimientos técnicos de productos y de los procesos con el propósito de generar propuestas que agreguen valor de cara al negocio.
			5. Diseñar las propuestas para la creación y/o mejora de los productos y servicios para cada segmento de clientes o mercado alineados con las estrategias y objetivos definidos en el plan de negocio.
			6. Analizar la oferta de valor de los productos y servicios considerando los canales a utilizar, así como, las características, funcionalidad, costos y los requisitos técnicos que deben poseer.
			7. Potenciar la identidad Banco mediante el diseño de los productos y servicios y transformarlos en valores para el mercado.
			8. Identificar e impulsar productos y servicios innovadores, con enfoque en la Triple Línea Base (TLB).
			9. Elaborar respuestas integrales a informes, oficios, consultas, solicitudes y otros asuntos que le sean asignados y hacer las recomendaciones pertinentes.
			10. Asistir a reuniones para coordinar, discutir, analizar y resolver diversos asuntos, propios de su área de actividad.
			11. Coordinar el esfuerzo de las dependencias requeridas, para lograr el desarrollo de productos y servicios integrados adecuados para cada segmento; impulsar el desarrollo de productos que generen valor agregado para el proceso de comercialización.
			12. Convocar a la Comisión Interdisciplinaria de Diseño y presentar ante esta instancia las propuesta de creación y/o mejora de productos y servicios a fin de que se considere el criterio técnico de las áreas involucradas.
			13. Atender los requerimientos especiales encomendados por instancias superiores y consultas de las diferentes dependencias.
			14. Suministrar de manera oportuna los requerimientos de información solicitados para la atención de los entes supervisores internos y externos de manera que se realicen los procesos de evaluación y seguimiento establecidos.
			15. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			16. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			17. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			18. Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.
MACRO PROCESO	**PROCESO**	**ACTIVIDAD**	**FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO**
			19. 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.
			20. 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.
			21. 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.
			22. Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			23. 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.
			24. Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			25. 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.
			26. 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 con énfasis en Banca, Finanzas, Mercadeo; Ingeniería Industrial; Economía y/o Planificación Económica.
	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.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento de Inglés Técnico Intermedio (lectura).
	2. Conocimiento en metodologías ágiles como SCRUM o Agile Inception.
	3. Conocimiento en Metodologías para la innovación aplicadas a productos y servicios financieros.
	4. Conocimiento en Customer Service.
	5. Conocimiento en administración de proyectos.
	6. Conocimiento de la normativa externa que regula los productos y servicios de entidades financieras.
	7. Conocimiento intermedio en el manejo de bases de datos.
	8. Conocimiento de herramientas de visualización para inteligenica y analisis de negocios (ej: Power BI, Tableau, etc.).
	9. Conocimiento en redacción y elaboración de informes.
	10. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley Nº 8204.
	11. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
	12. Conocimiento de la Ley Nº 5665, Ley de Protección al Consumidor.

	13. Conocimiento de la LeyNº 8968, Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus 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 Experiencia de Usuario (UX por sus siglas en inglés User eXperience).				
	2. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.				
	3. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.				
CODIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**				
	Word, Excel, Power Point, Outlook				
	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		**PERFIL: PROFESIONALES 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 Corporativa aprueba este perfil mediante oficio GGC-1236-2020, con fecha 03 de agosto de 2020. Referencia DIRCH-0987-2020.**				