

Dependencia:	Dirección Banca Digital	Área	División Canales y Servicios Alternos
Código del Cargo:	3005.98	Código del Puesto:	3005
Categoría	21	Nombre del Puesto:	Ejecutivo Bancario Administrativo 2
Nombre del Cargo:	Ejecutivo Senior Canales y Servicios Alternos	Reporta a:	Jefe División Canales y Servicios Alternos
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales relacionadas a coadyuvar en la coordinación, seguimiento, implementación y control de actividades asociadas con las estrategias de Canales y Servicios Alternos, con el objetivo de que la institución cuente con canales y servicios innovadores que permitan satisfacer las necesidades internas, así como, cumplir con las expectativas del cliente, para lograr las metas y objetivos establecidos. Así mismo, 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 y servicios alternos 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	Desarrollar, gestionar y supervisar la red de corresponsales no bancarios para ampliar el alcance de los servicios del Banco, así mismo, asegurar la capacitación adecuada y el cumplimiento de los estándares, brindando soporte técnico y comercial continuo.
		4	Diseñar y ejecutar estrategias de activación, uso y retención de clientes para los cajeros automáticos, lobbies tecnológicos, asesores virtuales y corresponsales no bancarios, identificando oportunidades de venta cruzada y ofreciendo productos financieros digitales adecuados, en colaboración con el equipo de marketing para lanzar campañas efectivas.
		5	Desarrollar e implementar iniciativas para atraer nuevos clientes al uso de cajeros automáticos, lobbies tecnológicos, asesores virtuales y corresponsales no bancarios, aplicando tácticas para aumentar la retención y satisfacción de los clientes actuales, así como, asegurar una experiencia positiva y realizar seguimiento a sus interacciones para cumplir sus expectativas.
		6	Monitorear el rendimiento y la usabilidad de los cajeros automáticos, lobbies tecnológicos, asesores virtuales y corresponsales no bancarios, proponiendo mejoras para optimizar la experiencia del usuario y la eficiencia operativa, así como, colaborar con el equipo de desarrollo para implementar nuevas funcionalidades y resolver fallas técnicas de manera proactiva.
		7	Capacitar a clientes internos y externos en el uso de cajeros automáticos, lobbies tecnológicos, asesores virtuales y corresponsales no bancarios, desarrollando manuales y guías de usuario para facilitar su adopción.
		8	Realizar análisis periódicos sobre el uso y desempeño de cajeros automáticos, lobbies tecnológicos, asesores virtuales y corresponsales no bancarios, elaborando informes detallados con métricas clave, identificando áreas de mejora y oportunidades de negocio, y proporcionando insights valiosos para la toma de decisiones estratégicas.
		9	Definir los cambios y valorar el impacto, los riesgos operativos, legales, económicos y de imagen de los canales alternos.
		10	Coadyuvar a la jefatura inmediata en el desarrollo o actualización de canales, servicios y comunicaciones respecto a las puestas en producción o mejoras en los canales, productos y/o servicios, así como, el cumplimiento de los cronogramas acordados.
		11	Definir las estrategias, campañas internas y externas que fomenten la usabilidad y el traslado de clientes hacia los diferentes canales y servicios.
		12	Identificar y definir los procesos y actividades administrativas, operativas, de soporte, monitoreo y control para la implementación de nuevos canales y servicios; así como, de mejoras y servicios en los canales existentes.
		13	Revisar los análisis requeridos para el diseño y definición del alcance, justificación, beneficios cuantificables y no cuantificables (brief del canal, producto o servicio) de los estudios de factibilidad relacionados con las necesidades identificadas para el desarrollo o actualización de canales y servicios.
		14	Coordinar y brindar seguimiento al alcance, cronograma de los programas, proyectos, iniciativas, mejoras o canales y servicios asignados, así como, la resolución de incidentes.
		15	Brindar seguimiento al proceso de levantamiento de requerimientos funcionales y de negocio, así como, al proceso de contratación, control del pago de facturas, los niveles de servicio y otros aspectos pertinentes.
		16	Definir y brindar seguimiento a las estadísticas, indicadores de desempeño y metodologías de medición para el cumplimiento de las estrategias establecidas en los planes de acción o planes comerciales.
		17	Definir y coordinar los planes de capacitación, refrescamiento o actualización en temas de canales y servicios al Conglomerado.
		18	Atender los requerimientos especiales encomendados por instancias superiores.
		19	Revisar y presentar los informes periódicos de avances de proyectos y de gestión de los canales, productos o servicios de canales a las dependencias interesadas.
		22	Diseñar, gestionar e implementar lobbies tecnológicos en oficinas comerciales, digitales y físicas para mejorar la experiencia del cliente, facilitando las operaciones bancarias a través de tecnologías actualizadas.
		23	Implementar, gestionar y monitorear plataformas de asesores virtuales para proporcionar asistencia eficiente a los clientes, mejorando continuamente su efectividad en la resolución de consultas.
		24	Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
		25	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para la División Canales y Servicios Alternos.
		26	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
		27	Ejecutar otras funciones propias del puesto y la División Canales y Servicios Alternos.

			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO			
			28	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.		
			29	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.		
			30	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.		
			31	Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.		
			32	Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptadas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.		
			33	Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.		
			34	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.		
			35	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 o grado superior en Administración de Negocios; Contaduría Pública; Economía; Administración Pública.				
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.				
	Experiencia:	Tres años de experiencia en labores relacionadas con el desarrollo y funcionamiento de los canales y servicios alternos, así como, en la administración de proyectos, iniciativas o mejoras.				
CODIGO			* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES			
	1. Certificación Gestión de Innovación.					
	2. Certificación del uso de Microsoft Teams.					
	3. Conocimiento en la Ley General de Contratación Pública.					
	4. Conocimiento en la elaboración y redacción de informes profesionales.					
	5. Conocimiento en la elaboración de Brief o caso de negocio, solicitudes de requerimiento, historias de usuario y guiones de pruebas para el desarrollo o actualización de un servicio o producto.					
	6. Conocimiento intermedio en el manejo de bases de datos.					
	7. Conocimiento en Administración de Proyectos.					
	8. Conocimiento en el manejo de consolas administrativas de los canales y servicios alternos.					
	9. Conocimiento en la Administración de Riesgos.					
** 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						
CODIGO			REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES			
	1. Conocimiento en la actualización digital.					
	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 N.º 7786 y sus normativas conexas.					
	5. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).					
	6. Conocimiento de MS Project o del MS Project Server.					
	7. Conocimientos sólidos en tecnología de la información y plataformas digitales.					
	8. Conocimientos en análisis de datos y elaboración de reportes.					
	9. Conocimiento en el Código de Conducta.					
CODIGO			SISTEMAS UTILIZADOS			
	Word, Excel, Power Point, Outlook, Teams.					
	Intranet (Portal de Servicios)					
	T24 Teller					
	Consola Administrativa de los Canales					
	Azure DevOps					
	SIPRE. Sistema Integrado de Presupuesto					
	SICOP. Sistema de Contratación Pública					
			COMPETENCIAS REQUERIDAS			
PERFIL KOMPE DISC:			PERFIL PROFESIONAL DE NEGOCIO			
Código	Competencias Cardinales		D	C	B	A
CAR-01	Orientación al Cliente					
CAR-02	Innovación y Creatividad					
CAR-03	Orientación a Resultados					
CAR-04	Seguimiento de procedimientos (Integridad)					
CAR-05	Inteligencia Emocional					
Código	Competencias de Negocio		D	C	B	A
NEG-01	Análisis de la Información					
NEG-02	Persuasión en ventas					
Observaciones:	La Subgerencia General de Negocios aprueba la creación de este perfil mediante el oficio SGN-1042-2024, referencia DIRCCH-1471-2024, con fecha 25 de octubre del 2024, aprobado el 28 de octubre del 2024.					