

Dependencia:	Dirección Banca Digital	Área:	División Canales y Servicios Alternos
Código del Cargo:	3004.77	Código del Puesto:	3004
Categoría:	20	Nombre del Puesto:	Ejecutivo Bancario Administrativo 1
Nombre del Cargo:	Ejecutivo Canales y Servicios Alternos	Reporta a:	Jefe División Canales y Servicios Alternos

Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales relacionadas con los procesos de análisis, conceptualización e implementación en el desarrollo o actualización 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, direccionando las actividades hacia el cumplimiento de 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	Gestionar las relaciones de la División en temas de los canales con las demás dependencias del Conglomerado (CFBP), con el propósito de informar sobre el funcionamiento del canal y su participación como contra parte.
		2	Gestionar los requerimientos de los canales nuevos para los procesos de estudios de factibilidad, procesos de contratación administrativa, que incluye creación del FURP, cartel de licitación o reglamentos, análisis de ofertas, aclaraciones, enmiendas, criterio técnico para adjudicación, así como, todas las etapas correspondientes a cronogramas, desarrollos, pruebas, implementación, post implementación basado en las mejores prácticas y metodologías ágiles de la industria.
		3	Analizar las solicitudes para el desarrollo o actualización de los canales, con el objetivo de brindar asesoría en la definición de los requerimientos de servicios y soluciones, considerando los riesgos de implementación y su viabilidad para la atención en tiempo y forma de las necesidades de las dependencias solicitantes.
		4	Coordinar, revisar y aprobar con las dependencias que correspondan, los insumos necesarios para el desarrollo, mejoras y actualizaciones en los canales o en los productos y servicios asociados a los mismos.
		5	Investigar, analizar y realizar las acciones necesarias en conjunto con las áreas involucradas o empresas externas, para obtener los insumos necesarios, mejoras o modificaciones a canales que permitan su seguimiento y control.
		6	Dirigir la elaboración e implementación de las estrategias, por canal en conjunto con las dependencias involucradas.
		7	Definir y dar seguimiento al Plan Comercial en conjunto con la División de Mercadeo Táctico de todas las campañas digitales, masivas, geolocalizadas, de endomarketing y acciones de comunicación del año en curso, con el fin de incentivar la afiliación, el incremento del uso y el traslado de clientes a los canales.
		8	Coordinar los procesos y actividades administrativas, operativas, de soporte, monitoreo y control para la implementación de nuevos canales; así como de mejoras y servicios en los canales existentes.
		9	Elaborar los análisis requeridos para el diseño y definición del alcance, justificación, beneficios cuantificables y no cuantificables (brief del canal, producto o servicio), estudios de factibilidad de las necesidades identificadas para el desarrollo o actualización de canales.
		10	Participar en comisiones o reuniones internas de negocio, cuando así sea requerido, para la definición de estrategias y soluciones tecnológicas relacionadas a los canales del grupo de trabajo.
		11	Investigar funcionalidades utilizadas en el mercado (a nivel externo) por todos los medios disponibles, con la finalidad de identificar oportunidades de mejora para los canales que pone a disposición el Conglomerado para los clientes.
		12	Coordinar, participar, revisar y analizar el proceso de levantamiento de requerimientos funcionales.
		13	Ejecutar el proceso de contratación, revisión de facturas, niveles de servicio u otros pertinentes al proceso y registro en el sistema SICOP.
		14	Analizar las estadísticas, métricas, indicadores de desempeño y metodologías de medición para el cumplimiento de las estrategias establecidas en los planes de acción o planes comerciales.
		15	Elaborar y ejecutar los planes de capacitación, refrescamiento o actualización en temas de canales al Conglomerado y empresas externas.
		16	Elaborar informes periódicos que contemplen el avance de proyectos, gestión de los canales, productos o servicios, gestión comercial, estadísticas, métricas e indicadores de canales a las dependencias interesadas.
		17	Crear normativa relacionada con los canales y servicios alternos, así como, la modificación, actualización, cambios normativos de entes reguladores externos, además de la revisión y/o modificación de normativas a cargo de otras dependencias en que existe una relación con los canales y servicios alternos.
		18	Ejecutar las actividades contempladas en las etapas de diseño, desarrollo, pruebas, implementación, mantenimiento y monitoreo de los nuevos canales; así como, mejoras y servicios en los canales existentes.
		19	Gestionar, coordinar y brindar soporte técnico nivel 3 a los casos reportados por los diferentes canales de comunicación, tanto por los clientes internos y externos en los distintos canales administrados por la División, por diferentes medios, con el fin de asesorar y resolver oportunamente los trámites.
		20	Gestionar casos de incidentes de los diferentes canales ante los proveedores externos e internos, que según su análisis implican el acompañamiento para el levantamiento de requerimientos, desarrollos, pruebas y certificación para su puesta en producción.
		21	Ejecutar todos aquellos cambios, creación de usuarios, parámetros, reglas de negocio, mantenimientos y/o mejoras a las Consolas Administrativas de los diferentes canales administrados; así como, aquellos en que se requiera o surjan por solicitudes, ajustes o requerimientos nuevos.
		22	Gestionar la continuidad y recuperación de los canales, con el fin de asegurar una atención oportuna de las necesidades de los clientes y velar por el buen funcionamiento de la plataforma, en caso de presentarse fallas en los sistemas informáticos que brinda soporte a los canales, así como, actualizar los planes de continuidad, cuando se requiera.
		23	Liderar y coordinar equipos de trabajo multidisciplinarios, en diversas etapas del ciclo de vida del canal, con el fin de cumplir con las metas establecidas.
		24	Gestionar el mantenimiento y control del aplicativo de Punto BP, así como, de todos los canales administrados.
		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 la División Canales y Servicios Alternos.
		27	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
		28	Ejecutar otras funciones propias del puesto y la División Canales y Servicios Alternos.

			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.			
CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES						
	Formación Académica:	Licenciatura en Administración de Negocios; Economía; Contaduría Pública; Sistemas de Información.					
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.					
	Experiencia:	Tres años de experiencia en labores relacionadas con la gestión de los procesos asociados con el diseño o actualización de Canales.					
CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES						
	1. Certificación en Gestión de la Innovación.						
	2. Certificación del uso de Microsoft teams como interface para integrar aplicaciones.						
	3. Conocimiento en la elaboración y redacción de informes técnicos.						
	4. Conocimiento en la elaboración de Brief para el desarrollo o actualización de un servicio o producto.						
	5. Conocimiento en el manejo de consolas administrativas de los canales alternos.						
	6. Conocimiento intermedio en el manejo de bases de 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.							
CÓDIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES						
	1. Conocimiento de la Ley General de Contratación Pública.						
	2. Conocimiento en la actualización digital.						
	3. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.						
	4. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.						
	5. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley N.º 7786 y sus normativas conexas.						
	6. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).						
	7. Conocimiento de MS Project o del MS Project Server.						
	8. Conocimiento en Administración de Proyectos.						
CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS						
	Word, Excel, Power Point, Outlook, TEAMS						
	Intranet (Portal de Servicios)						
	T24 Teller						
	Consola Administrativa						
	Azure DevOps						
COMPETENCIAS REQUERIDAS							
PERFIL KOMPE DISC:			PERFIL: PROFESIONAL DE NEGOCIO				
CÓDIGO	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	De Negocio		D	C	B	A	
NEG-01	Análisis de la Información						
NEG-02	Persuasión en ventas						
Observaciones:	La Gerencia General Corporativa aprueba este perfil como parte del Estudio de la Dirección de Canales, División de Canales Alternos, mediante el oficio GGC-1905-2020, con fecha 24 de noviembre 2020. Referencia DCD-0734-2020, DCD-0780-2020 y DIRG-410-2020. Se aprueban ajustes a este perfil producto de las recomendaciones del estudio Puntos BP y Comercio Electrónico mediante el acuerdo de la Junta Directiva Nacional JDN-5981-Acd-258-2023-Art-10. La Gerencia General Corporatva aprueba ajustes al perfil, mediante el oficio GGC-1956-2023, con fecha del 24 de noviembre del 2023, recibido el 13 de diciembre del 2023. Referencia DIRCH-1665-2023. La Subgerencia General de Negocios aprueba el perfil mediante el oficio SGN-1159-2024, del 26 de noviembre del 2024, aprobado esa misma fecha. Referencia DGT-4532-2024. Como parte de la implementación del Modelo Organizacional 2.0, aprobado por la Junta Directiva Nacional con el acuerdo JDN-6070-Acd-1469-2023-Art-4, sesión celebrada 20 de diciembre del 2023.						