



## MANUAL DE CARGOS

<b>Dependencia:</b>	Dirección Comercial de Personas		<b>Área:</b>	División Medios de Pago
<b>Código del Cargo:</b>	3004.146		<b>Código del Puesto:</b>	3004
<b>Categoría:</b>	20		<b>Nombre del Puesto:</b>	Ejecutivo Bancario Administrativo 1
<b>Nombre del Cargo:</b>	Gestor de Adquierencia Medios de Pago		<b>Reporta a:</b>	Jefe División Medios de Pago
<b>Objetivo del Cargo:</b>	Ejecutar labores profesionales relacionadas con los procesos de análisis, conceptualización e implementación en el desarrollo o actualización (optimización) de medios de pago, con el objetivo de contar con medios de pago innovadores que permitan satisfacer las necesidades internas y cumplir con las expectativas del cliente (afiliados), 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	Realizar la coordinación y ejecución de los procesos de adquierencia bancaria para los diferentes medios de pago que se administran.
			2	Gestionar las relaciones de la División en temas de los Medios de Pago con las demás dependencias del Conglomerado (CFBP), con el fin de informar sobre el funcionamiento y su participación como contra parte.
			3	Gestionar los requerimientos de los nuevos medios de pago para los procesos de estudios de factibilidad y procesos de contratación administrativa, incluyendo la participación en la elaboración 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.
			4	Analizar las solicitudes para el desarrollo o actualización de los medios de pago, con el objetivo de brindar apoyo en la asesoría para 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.
			5	Coordinar, revisar y aprobar con las dependencias que correspondan, los insumos necesarios para el desarrollo, mejoras y actualizaciones en los medios de pago o en los productos y servicios asociados a los mismos.
			6	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 medios de pago que permitan su seguimiento y control.
			7	Coordinar y brindar seguimiento al alcance y cronograma de los programas, proyectos, iniciativas, mejoras o medios de pago asignados, así como, la resolución de incidentes.
			8	Coordinar la atención de la normativa de cumplimiento y el desarrollo de los diversos proyectos aperturados, así como, incidentes, caídas de los servicios de adquierencia, liquidaciones, tanto a lo interno del Banco con las plataformas internas como, a lo externo con los procesadores de adquierencia bancaria ante las marcas internacionales de tarjetas.
			9	Coordinar la elaboración e implementación de las estrategias por canal en conjunto con las dependencias involucradas.
			10	Participar en la definición de las estrategias, campañas internas y externas que fomenten la usabilidad y el traslado de clientes hacia los diferentes canales.
			11	Definir y brindar seguimiento al Plan Comercial en conjunto con la dependencia encargada 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 medios de pago.
			12	Coordinar los procesos y actividades administrativas, operativas, de soporte, monitoreo y control para la implementación de nuevos medios de pago, así como, de mejoras y servicios en los medios de pago existentes.
			13	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 medios de pago.
			14	Investigar funcionalidades utilizadas en el mercado (a nivel externo) por todos los medios disponibles, con la finalidad de identificar oportunidades de mejora para los medios de pago que pone a disposición el Conglomerado para los clientes.
			15	Coordinar, participar y analizar el proceso de levantamiento de requerimientos funcionales.
			16	Apoyar en el análisis de 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.
			17	Elaborar y ejecutar los planes de capacitación, refrescamiento o actualización en temas de medios de pago al Conglomerado y empresas externas.
			18	Elaborar informes periódicos y brindar seguimiento al avance de proyectos, gestión de los medios de pago, productos o servicios, gestión comercial, estadísticas, métricas e indicadores de medios de pago a las dependencias interesadas.
			19	Participar en la definición de la normativa relacionada con los medios de pago, así como, en la modificación, actualización, cambios normativos de entes reguladores externos, además de la revisión y/o modificación de normativa a cargo de otras dependencias en que existe una relación con los medios de pago.
			20	Ejecutar las actividades contempladas en las etapas de diseño, desarrollo, pruebas, implementación, mantenimiento y monitoreo de los nuevos medios de pago, así como, mejoras y servicios en los medios de pago existentes.
			21	Brindar soporte técnico del canal comercio electrónico en la atención a las solicitudes y consultas de los ejecutivos de ventas, así como, en la resolución de los casos reportados por los diferentes medios de pago de comunicación, tanto por los clientes internos y externos de los diferentes medios de pago administrados por la división.
			22	Brindar seguimiento a los casos de incidentes de los diferentes medios de pago 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.
			23	Coordinar y brindar seguimiento a la creación de los usuarios de los diferentes medios de pago con el procesador de adquierencia y administrar el proceso de retenciones y comercios afiliados, así como, gestionar y ejecutar todos aquellos cambios, parámetros, reglas de negocio, mantenimientos y/o mejoras a las Consolas Administrativas de los diferentes medios de pago administrados, cuando sean requeridos.
			24	Velar por el correcto funcionamiento de la plataforma de adquierencia y los comercios afiliados, así mismo, gestionar la inactivación de servicios, continuidad y recuperación de los medios de pago para garantizar una atención oportuna a los clientes, especialmente en caso de fallas en los sistemas informáticos que soportan dichos medios. Además, actualizar los planes de continuidad cuando sea necesario.
			25	Coordinar equipos de trabajo multidisciplinarios, en diversas etapas del ciclo de vida de los medios de pago, con el fin cumplir con las metas establecidas.
			26	Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			27	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para la División Medios de Pago.
			28	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			29	Ejecutar otras funciones propias del puesto y la División Medios de Pago.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO	
			30	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.
			31	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.
			32	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.
			33	Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			34	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.
			35	Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			36	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.
			37	En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.
<b>CÓDIGO</b>	<b>REQUISITOS EXIGIBLES</b>			
	<b>Formación Académica:</b>	Licenciatura o grado superior en Administración de Negocios; Administración Pública; Contaduría Pública; Economía; Ingeniería Industrial.		
	<b>Legales:</b>	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.		
	<b>Experiencia:</b>	Tres años de experiencia en labores relacionadas con la gestión de los procesos asociados con el diseño o actualización de medios de pago o canales.		

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES				
	1. Conocimiento en el uso de microsoft teams como interface para integrar aplicaciones.				
	2. Conocimiento en la elaboración y redacción de informes profesionales.				
	3. Conocimiento en la elaboración de Brief para el desarrollo o actualización de un servicio o producto.				
	4. Conocimiento en el manejo de consolas administrativas de los medios de pago.				
	5. 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 en la Ley Contratación Administrativa.				
	2. Conocimiento en la actualización digital.				
	3. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.				
	4. Conocimiento en el Manual de Excelencia hacia Nuestros Clientes.				
	5. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley Nº 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 la metodología Scrum.				
	9. Conocimiento en Administración de Proyectos.				
CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS				
	Word, Excel, Power Point, Outlook.				
	Intranet (Portal de Servicios)				
	T24 Teller				
	Consola Administrativa				
	Azure DevOps				
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-0984-2024, del 08 de octubre del 2024. Referencia DIRCCH-1386-2024. 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.				