

|                          |                                      |                           |  |
|--------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--|
| <b>Dependencia:</b>      | Dirección Corporativa Capital Humano | <b>Área:</b>              | División Desarrollo Profesional                |
| <b>Código del Cargo:</b> | 1016.10                              | <b>Código del Puesto:</b> | 1016   |
| <b>Categoría:</b>        | 14                                   | <b>Nombre del Puesto:</b> | Oficial en Servicios y Operaciones Bancarias 2 |
| <b>Nombre del Cargo:</b> | Capacitador PIFB                     | <b>Reporta a:</b>         | Jefe División Desarrollo Profesional           |

**Objetivo del Cargo:** Ejecutar labores técnicas relacionadas con la coordinación y realización del Plan Integral de Formación Bancaria (PIFB), además, del desarrollo de exámenes de conocimiento referente a esa naturaleza. 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 Brindar capacitaciones en temas relacionados con los sistemas utilizados para realizar transacciones bancarias, Servicio al Cliente, Productos y Servicios del Conglomerado en programas tales como el PIFB u otros similares.   |
|               |         |           | 2 Apoyar en la realización y actualización del Plan Integral de Formación Bancaria (PIFB), identificando las necesidades de capacitación y diseñando programas adecuados.  |
|               |         |           | 3 Desarrollar y mantener actualizados los materiales de formación, manuales, guías de estudio, presentaciones y recursos multimedia.   |
|               |         |           | 4 Mantener un registro de datos sobre los cursos completados, las ausencias, los problemas presentados, entre otros, así como, elaborar informes técnicos al respecto.   |
|               |         |           | 5 Diseñar y desarrollar exámenes de conocimiento relacionados con el Plan Integral de Formación (PIFB) para los procesos concursales, asegurando la validez y fiabilidad de los mismos.  |
|               |         |           | 6 Evaluar la efectividad de los programas de formación, a través de la recopilación y análisis de datos, además deberá proponer mejoras, según sea necesario.  |
|               |         |           | 7 Realizar la logística de los programas de formación y capacitaciones en actividades relacionadas con el Plan Integral de Formación Bancaria (PIFB), incluyendo envío de invitaciones, confirmación de asistencia, reserva de espacios, entre otros.  |
|               |         |           | 8 Aplicar acciones innovadoras en los procesos de enseñanza y aprendizaje actuales dentro del Conglomerado.  |
|               |         |           | 9 Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.   |
|               |         |           | 10 Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para la División Desarrollo Profesional.   |
|               |         |           | 11 Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.   |
|               |         |           | 12 Ejecutar otras funciones propias del puesto y de la División Desarrollo Profesional.  |
|               |         |           | <b>FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO</b>   |
|               |         |           | 13 Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.   |
|               |         |           | 14 Velar por el logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionadas directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda, alineados a la Metodología Institucional de Administración de Riesgos y las políticas internas del Conglomerado. |
|               |         |           | 15 Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.   |
|               |         |           | 16 Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.   |
|               |         |           | 17 Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.  |
|               |         |           | 18 Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.   |
|               |         |           | 19 Le puede corresponder participar activamente en las diferentes reuniones en las que se dé a conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes a la Dependencia donde se encuentre asignado.  |
|               |         |           | 20 En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo a su superior inmediato, para el trámite respectivo ante la Dirección Corporativa de Riesgo.   |

| CÓDIGO | REQUISITOS EXIGIBLES  |
|--------|---|
|        | <b>Formación Académica:</b> Segundo año Universitario en Administración de Negocios; Psicología, Psicopedagogía.  |
|        | <b>Legales:</b> No aplica.  |
|        | <b>Experiencia:</b> Dos años de experiencia en el sector financiero bancario, preferiblemente relacionado con la instrucción en programas de formación. |

| CÓDIGO | * REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES  |
|--------|--|
|        | 1. Conocimiento en las labores del sector financiero bancario.   |
|        | 2. Conocimiento en técnicas modernas de aprendizaje o plataformas tecnológicas utilizadas en la formación académica. |
|        | 3. Conocimiento en elaboración de pruebas de evaluación.   |
|        | 4. Conocimiento en el manejo y análisis de datos.  |

\* Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares o por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.

| CÓDIGO | REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES  |
|--------|--|
|        | 1. Conocimiento del Código de Conducta del Conglomerado Financiero.  |
|        | 2. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el cumplimiento de la Ley 7786 y sus normativas conexas. |
|        | 3. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.   |
|        | 4. Conocimiento en el Manual de Excelencia hacia nuestros clientes.  |
|        | 5. Conocimiento en los productos del Conglomerado Financiero.  |

| CÓDIGO | SISTEMAS UTILIZADOS  |
|--------|--|
|        | Microsoft Office 365 (Word, Excel, Power Point, Outlook, TEAMS, FORMS) |

| COMPETENCIAS REQUERIDAS |   |                            |   |   |   |
|-------------------------|---|----------------------------|---|---|---|
| PERFIL KOMPE DISC:      |   | PERFIL: TÉCNICO DE SOPORTE |   |   |   |
| 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 Soporte  | D                          | C | B | A |
| SOP-01                  | Precisión   |                            |   |   |   |
| SOP-02                  | Practicidad   |                            |   |   |   |
| Observaciones:          | La Gerencia General Corporativa aprueba la creación de este perfil mediante el oficio GGC-1647-2024 del 03 de diciembre de 2024. Referencia DIRCCH-1639-2024. De acuerdo con la autorización del despacho gerencial este perfil sustituye al cargo 2007.81 Técnico de Formación-Capitador PIFB. |                            |   |   |   |