MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección de Gestión	**Área:**	División Gestión de Calidad
Código del Cargo:	2001.44	**Código del Puesto:**	2001
Categoría:	18	**Nombre del Puesto:**	Técnico en Servicios y Operaciones Administrativas 2
Nombre del Cargo:	Gestor del Sistema Gestión Aseguramiento de la Calidad	**Reporta a:**	Supervisor Aseguramiento de la Calidad
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores técnicas-profesionales relacionados con los diversos procesos correspondientes a la Gestión de la Calidad, con el fin de cumplir las metas y objetivos establecidos. Brindar apoyo y asesoría a las dependencias del Banco Popular, en cuanto a la creación, modificación, actualización y eliminación de la normativa interna que regula los diferentes servicios y productos en el Sistema de Gestión de Aseguramiento de la Calidad. Participar en la construcción y mejora de los procesos definiendo la documentación necesaria para llevar a cabo la implementación de los procesos, a su vez, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1	Asesorar técnicamente a las dependencias en la actualización, modificación, revisión y creación documental de la normativa que se regula en el Sistema de Gestión de Aseguramiento de la Calidad, tales como: instructivos de procesos, procedimientos, directrices, guías, manuales, políticas, lo anterior en cumplimiento a la normativa SUGEF 24-2000 y Contraloría General de la República.
			2	Gestionar las actividades de documentación de procesos, coordinando con las Jefaturas involucradas, brindando asesoría metodológica definida en el área.
			3	Analizar, modificar, ajustar y recomendar mejoras a las dependencias de las modificaciones a la documentación que se regula en el Sistema de Gestión de Aseguramiento de la Calidad y que se solicita su actualización anual, para cumplir con la normativa SUGEF-24-2000.
			4	Gestionar con las Jefaturas y personal enlace de las diferentes dependencias la actualización trimestral de la documentación que se regula en el Sistema de Gestión de Aseguramiento de la Calidad, para cumplir con la normativa SUGEF-24-2000 y Contraloría General de la República.
			5	Analizar, modificar, ajustar y dar recomendaciones a las dependencias de las solicitudes para nueva normativa relacionada con la documentación que se regula en el Sistema de Gestión de Aseguramiento de la Calidad.
			6	Analizar solicitudes de eliminación de normativa de la Intranet y recomendar a las dependencias en caso que esta eliminación afecte otra documentación relacionada, del Sistema de Gestión de Aseguramiento de la Calidad del Banco para el ajuste respectivo.
			7	Brindar capacitación a las dependencias que lo requieran en temas de diseño de la documentación relacionada con el Sistema de Gestión de Aseguramiento de la Calidad.
			8	Elaborar certificaciones para Auditoria, Dirección Jurídica, o entes externos sobre versiones de documentación que se regula en el Sistema de Aseguramiento de Gestión de la Calidad, gestionando con el Centro de Documentos el envío de los documentos originales para adjuntarlos a la certificación.
			9	Dar seguimiento mensual al cumplimiento de las fechas indicadas para la actualización trimestral de la documentación que se regula en el Sistema de Gestión de Aseguramiento de la Calidad.
			10	Actualizar los datos de fechas y códigos en la Intranet Institucional de la documentación que se regula en el Sistema de Gestión de Aseguramiento de la Calidad, con el fin de atender las solicitudes de las dependencias donde indican que no tienen cambios de acuerdo a la actualización anual, según normativa SUGEF 24-2000 y Contraloría General de la República.
			11	Publicar y controlar en la Intranet institucional la documentación actualizada o nueva, relacionada con el Sistema de Gestión de Aseguramiento de la Calidad, sustituyendo la versión anterior. Realizando revisiones periódicas de los documentos publicados vrs controles internos, para verificar que no falte información por cambios que se den en actualizaciones de la Intranet institucional.
			12	Elaborar y enviar oficio de comunicación de actualización, eliminación, modificación o creación de normativa que se regula en el Sistema de Gestión de Aseguramiento de la Calidad, identificando a las diferentes dependencias del Banco que les afecte para el conocimiento y aplicación de lo normado en la documentación.
			13	Mantener actualizado el sitio de la intranet el apartado de normativa interna denominado "procesos, políticas, instructivos, manuales y otros " con respecto a cambios en la estructura Organizacional, lo cual conlleva a cambios de nombres de carpetas, traslado de documentos de una carpeta a otra, eliminación de carpetas.
			14	Actualizar la base de datos, así como los históricos, que se encuentra en la intranet, de acuerdo a la actualización, creación, modificación o eliminación de la normativa que regula el Sistema de Gestión de Aseguramiento de la Calidad, o por cambios en la estructura organizacional, información que se utiliza como respaldo para investigaciones de Auditoria, atender solicitudes de Dirección Jurídica, Entes reguladores, investigaciones administrativas, Entes Jurídicos Externa.
			15	Realizar mensualmente el respaldo magnético de la documentación relacionado y llevar el control de la custodia del archivo físico de los documentos relacionados con Sistema de Gestión de Aseguramiento de la Calidad del Banco de acuerdo a lo publicado en la Intranet, para respaldo en caso que algún Ente Regulador solicite el documento original validado.
			16	Cumplir con la calidad y tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			17	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			18	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			19	Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			20	Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			21	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.
			22	Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			23	Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			24	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			25	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			26	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.
			27	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	
	Formación Académica:	Diplomado o tercer año Universitario en Administración de Negocios o Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas.
	Legales:	No Aplica
	Experiencia:	Dos años y seis meses de experiencia en procesos correspondientes al Sistema de Gestión Aseguramiento de la Calidad.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en Office Project (Nivel 1).
	2. Conocimiento en Office Access (Nivel 1).
	3. Conocimiento en BPM (Business Process Management)- Business Process Model and Notación (BPMN).
	4. Conocimiento en Gestión Documental.
	5. Conocimiento en ISO 9001-2015.
	6. Conocimiento en Redacción de Informes Técnicos.

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

CÓDIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1. Conocimiento de normativa externa de SUGEF, Contraloría General de la República, Banco Central y otros.
	2. Conocimiento en los Productos del Conglomerado Financiero.
	3. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.
	4. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.
	5. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.

CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook.
	Sistema de Gestión de Aseguramiento de la Calidad.

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: TÉCNICOS SOPORTE			
CÓDIGO	**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 procedimientos				
CÓDIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CÓDIGO	**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				
CÓDIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CÓDIGO	**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 con la aprobación del Acta-33-DIRCH-2020. Referencia GGC-237-2021-DIRCH-1032-2020.**				