MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección de Gestión	**Área:**	División Gestión de Calidad
Código del Cargo:	2001.13	**Código del Puesto:**	2001
Categoría	18	**Nombre del Puesto:**	Técnico en Servicios y Operaciones Administrativas 2
Nombre del Cargo:	Gestor de Herramientas Tecnológicas	**Reporta a:**	Supervisor Aseguramiento de la Calidad
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores técnicas-profesionales relacionadas con brindar una eficiente administración de las herramientas utilizadas en la mejora de procesos y en gestión documental, a través de la implementación de mecanismos y controles que permitan la eficiencia en la cadena de valor, buscando siempre la mejora y productividad de los procesos de cara al servicio al cliente (interno-externo). A su vez, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1	Desarrollar, controlar y brindar seguimiento de la calidad en los procesos cumpliendo con las metodologías y estándares establecidos, apoyando así la continuidad del negocio.
			2	Diseñar, analizar, implementar y dar seguimiento en el modelamiento o mejoras de los procesos, utilizando herramientas tecnológicas, tomando en consideración la metodología que se defina para tal fin.
			3	Proponer las posibles modificaciones o ajustes en las dependencias involucradas en la implementación de la solución tecnológica, así como, identificar mejoras en aspectos de procedimientos o normativas, participar en la elaboración, revisión de manuales, directrices y documentos relacionados con soluciones tecnológicas.
			4	Coordinar y gestionar las tareas de entrenamiento según la automatización o mejoras de procesos, brindar apoyo en la capacitación de las distintas dependencias del Conglomerado Financiero que requieran de acuerdo con las actividades y procesos que se encuentran o que desean ser administrados por medio de los productos brindados por las soluciones tecnológicas.
			5	Atender requerimientos y elaborar reportes de los mismos a las dependencias usuarias para la toma de decisiones, gestionar y dar seguimiento a los cambios realizados.
			6	Administrar, diseñar, brindar acompañamiento y realizar requerimientos para la creación de las interfaces para la automatización de procesos en la solución tecnológica con los sistemas del Conglomerado Financiero.
			7	Confeccionar documentos técnicos para la certificación e implementación de procesos automatizados de acuerdo al Sistema de Gestión de Aseguramiento de la Calidad, mediante el plan de pruebas de las soluciones tecnológicas.
			8	Coordinar, diseñar y planificar las pruebas de aprobación de los entregables de la solución tecnológica.
			9	Verificar y asegurar que se ejecuten satisfactoriamente todas las pruebas del módulo o componentes asignados según lo planeado incluyendo los casos de regresión.
			10	Atender los problemas presentados durante la ejecución de las pruebas de aprobación de los entregables de las soluciones tecnológicas.
			11	Dar seguimiento a la resolución de los casos que presentaron errores en el proceso de las pruebas de aceptación de los entregables de las soluciones tecnológicas.
			12	Analizar y reportar los casos no exitosos durante la ejecución de las pruebas de aprobación de los entregables de las soluciones tecnológicas.
			13	Elaborar los documentos de aceptación de los entregables de la solución tecnológica.
			14	Definir los perfiles, roles y crear los usuarios de los entregables de las soluciones tecnológicas.
			15	Elaborar, configurar, afinar, respaldar, monitorear, y cambiar la estructura física y lógica de los procesos automatizados mediante las herramientas brindadas por las soluciones tecnológicas.
			16	Emitir recomendaciones sobre la mejora del desempeño y guiar la definición de planes de mejora, con el fin de implementar un proceso de mejora continua.
			17	Acatar y velar por el cumplimiento constante de políticas, normativas, reglamentos y procedimientos relacionados con las soluciones tecnológicas u otras que apliquen al puesto.
			18	Evaluar la percepción y satisfacción de los clientes con respecto a la calidad de los servicios.
			19	Cumplir con la calidad y tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			20	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			21	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			22	Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			23	Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			24	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.
			25	Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			26	Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			27	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			28	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			29	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.
			30	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.

CODIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Diplomado o tres años de Universidad en Ingeniería Industrial, Administración de Negocios (Empresas) o Administración de Negocios (Empresas) con énfasis en Banca y Finanzas.
	Legales:	No Aplica
	Experiencia:	Dos años y seis meses de experiencia en procesos correspondientes a la Gestión de la Calidad.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1.Conocimiento en Análisis y Mejora de Procesos.
	2.Conocimiento en Redacción de Informes Técnicos.
	3.Conocimiento en BPM (Business Process Management)- Business Process Model and Notación (BPMN).
	4.Conocimiento en Gestión Documental.

*** 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.**

CODIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1.Conocimiento de normativa externa de SUGEF, CONASSIF, Contraloría General de la República, Banco Central y otros.
	2.Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente del Conglomerado Financiero.
	3.Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.
	4.Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero .
	5.Conocimiento del Sistema de Gestión de Aseguramiento de la Calidad.
	6.Conocimiento en los Productos del Conglomerado Financiero.
	7.Conocimiento en Office Project (Nivel 1).
CODIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**
	Word, Excel, Power Point, Outlook.
	Sistema de Gestión de Aseguramiento de la Calidad.

COMPETENCIAS REQUERIDAS

PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL TÉCNICO DE SOPORTE			
CODIGO	**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				
CODIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CODIGO	**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				
CODIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CODIGO	**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 mediante oficio GGC-1313-2020, con fecha 14 de agosto de 2020. Referencia DIRCH-1032-2020.**