MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección de Gestión	**Área:**	División Gestión de Calidad
Código del Cargo:	2001.03	**Código del Puesto:**	2001
Categoría	18	**Nombre del Puesto:**	Técnico en Servicios y Operaciones Administrativas 2
Nombre del Cargo:	Técnico Profesional Encargado Gestión de Procesos	**Reporta a:**	Supervisor Aseguramiento de la Calidad
Objetivo:	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).		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1	Planear, analizar, desarrollar, controlar y dar seguimiento de la calidad de los procesos diseñados, cumpliendo con las metodologías y estándares establecidos, apoyando así la continuidad del negocio.
			2	Impulsar el cambio organizacional a través de nuevas formas de trabajo, automatización o mejora de procesos, con el fin de definir procesos más eficientes.
			3	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.
			4	Proponer las posibles modificaciones o ajustes en las áreas 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.
			5	Coordinar y gestionar las tareas de entrenamiento según la automatización o mejoras de procesos, brindar apoyo en la capacitación de las distintas áreas del Banco que lo 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.
			6	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.
			7	Gestionar, controlar y monitorear la creación de los expedientes digitales en el Gestor Documental.
			8	Gestionar, controlar y monitorear la indexación en los expedientes digitales en el Gestor Documental.
			9	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 Banco.
			10	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.
			11	Coordinar, diseñar y planificar las pruebas de aprobación de los entregables de la solución tecnológica.
			12	Verificar y asegurar que se ejecuten satisfactoriamente todas las pruebas del módulo o componentes asignados según lo planeado incluyendo los casos de regresión.
			13	Atender los problemas presentados durante la ejecución de las pruebas de aprobación de los entregables de las soluciones tecnológicas.
			14	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.
			15	Analizar y reportar los casos no exitosos durante la ejecución de las pruebas de aprobación de los entregables de las soluciones tecnológicas.
			16	Elaborar los documentos de aceptación de los entregables de la solución tecnológica.
			17	Realizar análisis de comparación de procesos de administración e implementación del software con empresas competidoras (benchmarking) para la ejecución y recomendación de mejores prácticas.
			18	Definir los perfiles, roles y crear los usuarios de los entregables de las soluciones tecnológicas.
			19	Elaborar, configurar, afinar, respaldar, monitorear, y cambiar la estructura física y lógica de los procesos automatizados mediante las herramientas brindadas por las soluciones tecnológicas.
			20	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.
			21	Acatar y velar por el cumplimiento constante de políticas, normativas, reglamentos y procedimientos relacionados con las soluciones tecnológicas u otras que apliquen al puesto.
			22	Evaluar la percepción y satisfacción de los clientes con respecto a la calidad de los servicios.
			23	Ejecutar otras tareas relacionadas con el puesto.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			24	Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			25	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.
			26	Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			27	Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			28	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			29	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			30	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.
			31	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.

NATURALEZA

El ocupante del cargo le corresponde la ejecución de funciones técnicas-profesionales relacionadas con la administración de las herramientas utilizadas en la mejora de procesos y en gestión documental, a través de la implementación de mecanismos y controles.
Le puede corresponder la coordinación de actividades y personal técnico.
Por la naturaleza de la clase, recibe supervisión periódica de carácter general y trabaja aplicando normas y procedimientos establecidos.
Se le evalúa por resultados globales de la gestión de la dependencia administrativa o dentro de los procesos en los cuales rota.
Tiene responsabilidad personal por el ejercicio de su labor coordinadora y ejecutora, así como responsabilidad compartida con su superior en los resultados de la gestión.
Por las características de la clase, debe relacionarse periódicamente con su jefe para la coordinación de su trabajo y en caso de tener personal técnico a su cargo debe coordinar con éste las actividades.

CODIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Diplomado o tercer año Universitario en Ingeniería Industrial, Administración de Negocios o en una especialidad o disciplina afín con la naturaleza del puesto.
	Legales:	No Aplica.
	Experiencia:	Dos años y seis meses en labores relacionadas con la naturaleza del puesto.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en Manejo de Access.
	2. Conocimiento intermedio o avanzado de Excel.
	3. Conocimiento en redacción de informes.
	4. Conocimiento sobre formación, dirección y coordinación de equipos.
	5. Capacitación en Análisis y mejora de procesos.
	6. Capacitación en Análisis y Mejoramiento de Procesos en un Sistema de Gestión de Calidad.
	7. Conocimiento básico en herramientas de programación (Visual Basic entre otros).

*** 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

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS

	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:	**Se aprueba creación del perfil según oficio DIRCH-109-2017, cuenta con el visto bueno de la Direccion de Gestión y aprobación de la Gerencia General Corporativa.** **Se agregan las funciones Relacionadas con Riesgo, según autorización brindada por la Gerencia General Corporativa mediante HT-493-GGC-2019, de fecha 14 de octubre de 2019.** **Se ajustan requisitos académicos y experiencia de acuerdo con el Manual de Puestos, mediante oficio GGC-1236-2020 aprobación de la GGC, fecha de aprobación 03 de agosto del 2020. Referencia DIRCH-539-2020.** **Este perfil se traslada del Manual de Cargos de formato Word a la versión actualizada de cargo, el día 12 de julio del 2021, con el objetivo de contener todos los perfiles de cargo en el mismo formato.**