# MANUAL DE CARGOS

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Dependencia:** | Dirección Capital Humano | **Área:** | Dirección Capital Humano |
| **Código del Cargo:** | 3005.62 | **Código del Puesto:** | 3005 |
| **Categoría:** | 21 | **Nombre del Puesto:** | Ejecutivo Bancario y Administrativo 2 |
| **Nombre del Cargo:** | Líder Gestión del Cambio | **Reporta a:** | Director (a) Capital Humano |
| **Objetivo del Cargo:** | Ejecutar labores profesionales relacionadas con la supervisión, control y seguimiento de las actividades asignadas al equipo de trabajo del proceso de gestión de cambio organizacional, con el objetivo de actualizar e implementar las mejores prácticas, técnicas y herramientas para alinear los programas, proyectos e iniciativas con la estrategia de la institución. | | |

| MACRO PROCESO | PROCESO | ACTIVIDAD | | FUNCIONES PRINCIPALES |
|---|---|---|---|---|
| | | | 1. | Definir e impulsar los instrumentos que promuevan la integración de la Gestión del Cambio con la Estrategia Institucional. |
| | | | 2. | Gestionar el desarrollo, ajuste e implementación de herramientas para optimizar la Gestión del Cambio y la operativa de los programas, proyectos o iniciativas de cambio que se implementen en el Banco. |
| | | | 3. | Gestionar el desarrollo y actualización de modelos, metodologías y documentos de soporte del proceso gestión del cambio. |
| | | | 4. | Coordinar y participar en las capacitaciones al personal sobre el proceso gestión del cambio. |
| | | | 5. | Dar seguimiento y controlar la adecuada gestión del proceso, con el objetivo de aplicar la mejora continua en el mismo. |
| | | | 6. | Asesorar sobre el proceso gestión del cambio y su aplicación a las partes interesadas. |
| | | | 7. | Velar por la adecuada gestión de las solicitudes relacionadas con la atención de los planes de mitigación de los riesgos identificados dentro del proceso gestión del cambio. |
| | | | 8. | Atender consultas varias relacionadas con el proceso gestión del cambio. |
| | | | 9. | Gestionar y supervisar los informes y/o documentación generada de los programas, proyectos o iniciativas de cambio, según corresponda. |
| | | | 10. | Gestionar y participar en el acompañamiento y asesoría en gestión de programas, proyectos o iniciativas de cambio. |
| | | | 11. | Velar y controlar el cumplimiento de los tiempos de ejecución de las tareas del proceso en cada programa, proyecto o iniciativa que se este aplicando. |
| | | | 12. | Participar en sesiones de trabajo relacionadas con gestión del cambio, cuando sea requerido. |
| | | | 13. | Administrar las contrataciones para las capacitaciones o consultorías asociadas a la gestión del cambio, en caso de que aplique. |
| | | | 14. | Participar en reuniones con instituciones, empresas y/o organizaciones que estén interesadas en la metodología de gestión del cambio. |
| | | | 15. | Controlar y evaluar el desarrollo e implementación de las actividades del equipo de trabajo, con el objetivo de que se cumplan los planes de trabajo y proponer las acciones que se consideren adecuadas para lograr la eficiencia del proceso. |
| | | | 16. | Validar y presentar los informes profesionales sobre avances y comportamiento del desarrollo general de los proyectos o procesos asignados. |
| | | | 17. | Comunicar a la Jefatura los resultados obtenidos en la implementación de la estrategia en el equipo de trabajo e implementar acciones de mejora que se identifiquen. |
| | | | 18. | Elaborar los BDP de los funcionarios del equipo de trabajo. |
| | | | 19. | Apoyar a la Jefatura en la distribución de cargas de trabajo, asignación y control de teletrabajo, así como en la preparación del plan de trabajo y/o cualquier otra función administrativa. |
| | | | 20. | Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo. |
| | | | 21. | Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo. |
| | | | 22. | Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para la Dirección. |
| | | | 23. | Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo. |
| | | | 24. | Ejecutar otras funciones propias de la Dirección. |
| | | | | **FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO** |
| | | | 25. | 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. |
| | | | 26. | 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. |
| | | | 27. | 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. |
| | | | 28. | Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada. |
| | | | 29. | 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. |
| | | | 30. | Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo. |
| | | | 31. | 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. |
| | | | 32. | En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento. |

| CÓDIGO | REQUISITOS EXIGIBLES | |
|---|---|---|
| | **Formación Académica:** | Licenciatura en Administración de Negocios, Ingeniería Industrial. |
| | **Legales:** | Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones. |
| | **Experiencia:** | Tres años de experiencia en actividades relacionadas con la gestión de personas (diseño y desarrollo de capacitación y/o procesos de sensibilización de personas y/o gestión de cambio), así como, en supervisión de equipos de trabajo. |

| CÓDIGO | * REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES |
|---|---|
| | 1. Conocimiento en la identificación, diseño, elaboración e implementación de planes de capacitación y sensibilización. |
| | 2. Conocimiento en la redacción de informes profesionales. |
| | 3. Conocimiento en Metodologías Ágiles. |
| | 4. Conocimiento en la Gestión de Riesgos. |
| | 5. Conocimiento en Contratación Administrativa. |
| | 6. Conocimiento en Procesos de Gestión de Cambio. |
| | 7. Conocimiento en el Reglamento Interior de Trabajo y Convención Colectiva. |

*** 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 en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente del Conglomerado Financiero. |
| | 2. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 7786. |
| | 3. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero . |
| | 4. Conocimiento del Código de Ética del Conglomerado Financiero. |
| | 5. Conocimiento en los Productos del Conglomerado Financiero. |

| CÓDIGO | SISTEMAS UTILIZADOS |
|---|---|
| | Word, Excel, Power Point, Outlook, Sharepoint |

**COMPETENCIAS REQUERIDAS**

| PERFIL KOMPE DISC: | | PERFIL JEFATURA 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 la creación de este perfil mediante el GGC-1436-2021, con fecha 01 de noviembre de 2021, aprobado el 05 de noviembre del 2021. Referencia DIRCH-1555-2021.** |