MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección de Gestión	**Área:**	División Gestión de Calidad
Código del Cargo:	3005.03	**Código del Puesto:**	3005
Categoría	21	**Nombre del Puesto:**	Ejecutivo Bancario Administrativo 2
Nombre del Cargo:	Supervisor Equipo de Mejora Continua	**Reporta a:**	Jefe División Gestión de Calidad
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales en diversos procesos correspondientes a la División Gestión de Calidad, con el fin de cumplir las metas y objetivos establecidos. Desarrollar metodologías para una adecuada gestión en los procesos y asegurar su correcta ejecución. Presentar ante la Gerencia General los resultados de análisis, estudios de procesos y cargas de trabajo. Gestionar los temas relacionados al Sistema de Aseguramiento de la Calidad, a su vez, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y brindar apoyo en lo solicitado.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1	Desarrollar y mantener actualizada en conjunto con la Jefatura de la División una metodología para diseñar e implementar una adecuada gestión de procesos para orientar a la organización a la mejora continua a nivel del Conglomerado.
			2	Velar como líder del equipo y contraparte de las empresas contratadas, por el adecuado desarrollo del diseño, construcción, análisis y mejoras de procesos, así como, del establecimiento de indicadores de desempeño y de medición de procesos.
			3	Asegurar que se establezca, implementen y mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad, verificando que la documentación existente sea implementada de manera consistente por el personal responsable.
			4	Incentivar a nivel del Conglomerado Financiero sobre la cultura de la evidencia objetiva, el mantenimiento de registros, indicadores que sustenten y justifiquen los procesos.
			5	Dar seguimiento a las acciones correctivas, preventivas u oportunidades de mejora documentadas en cada proceso.
			6	Impulsar la mejora continua mediante el análisis y mejora de procesos que incluya cambios en métodos de trabajo, automatización de actividades flujos de procesos.
			7	Coordinar capacitación a personal de las dependencias que lo requieran en temas de mejora continua que permitan implementar una adecuada gestión por procesos.
			8	Analizar y atender la normativa relacionada, objetivos estratégicos, así como, recomendaciones realizadas por los entes de control y supervisión.
			9	Confeccionar y presentar informes profesionales sobre los análisis e investigaciones realizadas, a la Jefatura y a la alta Administración.
			10	Evaluar la satisfacción de los clientes con respecto a la calidad de los servicios que se brindan.
			11	Revisar y analizar documentos de diversa índole, emitir su criterio profesional y recomendar las acciones correspondientes.
			12	Coordinar y controlar equipos de trabajo en la implementación de procesos o estudios que se requieran de carácter institucional.
			13	Planear, organizar, supervisar y controlar la programación y desarrollo de las actividades asignadas al Equipo de Trabajo.
			14	Controlar y evaluar las estrategias, métodos y procedimientos de trabajo, con el fin de proponer los ajustes o cambios para lograr mayores niveles de eficiencia en el Equipo de Trabajo asignado.
			15	Asignar, supervisar y controlar las tareas de los subalternos a su cargo, orientarlos en la ejecución de sus labores y velar por el cumplimiento de los deberes encomendados.
			16	Definir, en conjunto con la Jefatura los planes de trabajo respectivos y velar por que se cumplan las actividades establecidas en las fechas establecidas.
			17	Atender en plazo recomendaciones, autoevaluaciones, evaluar controles, HT, oficios, Acuerdos de Junta Directiva Nacional y recomendaciones de Auditoría Interna.
			18	Controlar y cumplir en plazo con lo relacionado a las actividades de Plan Anual Operativo (PAO), Plan Estratégico Corporativo (PEC), Cuadro de Mando Integral (CMI), Control de personal (asistencia, permisos, vacaciones).
			19	Cumplir con la calidad y tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			20	Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en las funciones de su personal a cargo.
			21	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			22	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			23	Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
MACRO PROCESO	**PROCESO**	**ACTIVIDAD**		**FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO**
			24	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.
			25	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.
			26	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.
			27	Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			28	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.
			29	Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			30	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.
			31	En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.

CODIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Licenciatura en Ingeniería Industrial.
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.
	Experiencia:	Tres años de experiencia en procesos correspondientes a la Gestión de la Calidad y supervisión de personal.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1.Conocimiento en BPM (Business Process Management).
	2.Conocimiento en Redacción de Informes Profesionales.
	3.Conocimiento en Análisis y Mejora de Procesos.
	4.Conocimiento en Metodología Lean Six Sigma.
	5.Conocimiento del Sistema de Aseguramiento de la Calidad.
	6.Conocimiento en metodologías ágiles.

*** 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 la herramienta Cuadro de Mando Integral (CMI), Balance de Desarrollo de Personal (BDP) y en la elaboración del Plan Operativo Anual (PAO).
	2.Conocimiento de normativa externa de SUGEF, CONASSIF, Contraloría General de la República, Banco Central y otros.
	3.Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente del Conglomerado Financiero.
	4.Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.
	5.Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero .
	6.Conocimiento en los Productos del Conglomerado Financiero.
	7.Conocimiento en Responsabilidad Social o Sostenibilidad.
	8.Conocimiento en la Ley de Control Interno.

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook, TEAMS, Planner.
	Sistema de Gestión de Aseguramiento de la Calidad.

COMPETENCIAS REQUERIDAS

PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: SUPERVISOR 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.** **La Gerencia General Corporativa aprueba las modificaciones correspondientes a este perfil mediante oficio GGC-1313-2020, con fecha 14 de agosto de 2020. Referencia DIRCH-1032-2020.**