MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección de Gestión	**Área:**	División Gestión de Calidad
Código del Cargo:	3005.23	**Código del Puesto:**	3005
Categoría	21	**Nombre del Puesto:**	Ejecutivo Bancario Administrativo 2
Nombre del Cargo:	Supervisor de Estudios Organizacionales	**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. Gestionar lo correspondiente acerca de estrategias, análisis de cargas de trabajo y estudios organizacionales. Ejecutar informes profesionales con los resultados obtenidos y proponer ajustes o cambios según corresponda, 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	Analizar, asesorar y recomendar estrategias planteadas por los Gestores de Calidad, para la evaluación de propuestas, como parte del proceso de "Diseño e Implementación de cambios organizacionales", así como, fungir el papel de integrante y asesor del Grupo Interdisciplinario creado bajo este proceso.
			2	Impulsar el cambio organizacional a través de nuevas formas de trabajo, automatización o mejora de procesos, con el fin de definir un proceso más eficiente.
			3	Realizar estudios profesionales de análisis de cargas de trabajo, de acuerdo a solicitud de la Alta Administración, así como, mediante la implementación de herramientas para análisis de comportamiento histórico de demandas.
			4	Realizar análisis de comparación de procesos o áreas con empresas competidoras (benchmarking) para la implementación de mejores prácticas de acuerdo a cambios estructurales.
			5	Analizar la normativa relacionada, objetivos estratégicos, así como, recomendaciones realizadas por los entes de control y supervisión, para el análisis y definición organizacional.
			6	Realizar análisis de actividades y procesos para el establecimiento de estándares de capacidad y calidad, para estimación de necesidades de personal.
			7	Confeccionar y presentar informes profesionales acerca de los análisis e investigaciones realizadas, a la Jefatura y a la alta Administración.
			8	Evaluar la percepción y satisfacción de los clientes con respecto a la calidad de los servicios de Calidad.
			9	Revisar y analizar documentos de diversa índole, emitir su criterio profesional y recomendar las acciones correspondientes.
			10	Coordinar y controlar equipos de trabajo en la implementación de nuevos proyectos.
			11	Planear, organizar, supervisar y controlar la programación y desarrollo de actividades asignadas al Equipo de Trabajo.
			12	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.
			13	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.
			14	Definir en conjunto con la Jefatura y colaboradores los planes de trabajo respectivos y velar por el cumplimiento de las actividades establecidas en las fechas estimadas.
			15	Mantener el control para que las acciones se ejecutan en el Equipo de Trabajo, se desarrollen en el marco de la normativa respectiva, (Reglamentos, Ley de Control Interno y otras regulaciones internas y externas aplicables al área.
			16	Velar como líder del equipo y contraparte de las empresas contratadas, por el adecuado desarrollo del diseño, construcción, análisis de los estudios organizacionales o de cargas, así como, del establecimiento de indicadores de desempeño y de medición de procesos.
			17	Dar seguimiento a las acciones correctivas, preventivas u oportunidades de mejora documentadas en cada proceso.
			18	Atender en plazo recomendaciones, autoevaluaciones, evaluar controles, HT, oficios, Acuerdos de Junta Directiva Nacional y recomendaciones de Auditoría Interna.
			19	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).
			20	Cumplir con la calidad y tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			21	Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en las funciones de su personal a cargo.
			22	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			23	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			24	Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
MACRO PROCESO	**PROCESO**	**ACTIVIDAD**		**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.

CODIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Licenciatura en Administración de Empresas (Negocios) o con énfasis en Dirección de Empresas, Banca y Finanzas, 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 en la supervisión de personal.
CODIGO	*** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES**	
	1.Conocimiento de metodologías de estudios organizacionales.	
	2.Conocimiento en BPM (Business Process Management).	
	3.Conocimiento del Sistema Aseguramiento de la Calidad.	
	4.Conocimiento en Redacción de Informes Profesionales.	
	5.Conocimiento en manejo de Equipos de Trabajo.	
	6.Conocimiento en Análisis y Mejora de Procesos.	
	7.Conocimiento en Metodología Lean Six Sigma.	
	8.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 Office Project (Nivel 1).	
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:	**La Gerencia General Corporativa aprueba este perfil mediante oficio GGC-1313-2020, con fecha 14 de agosto de 2020. Referencia DIRCH-1032-2020.**				