# MANUAL DE CARGOS

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Dependencia:** | Dirección de Gestión | **Área:** | División Gestión de Calidad |
| **Código del Cargo:** | 3004.09 | **Código del Puesto:** | 3004 |
| **Categoría** | 20 | **Nombre del Puesto:** | Ejecutivo Bancario Administrativo 1 |
| **Nombre del Cargo:** | Gestor de Calidad | **Reporta a:** | Supervisor de Estudios Organizacionales / Supervisor Equipo de Mejora Continua |
| **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. Realizar el análisis de actividades, procesos y documentación con el fin de efectuar la automatización e implementación de mejora según el Sistema de Gestión 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 | Analizar, asesorar, recomendar e implementar propuestas de mejoras utilizando herramientas Lean- Six Sigma para llevar a cabo una gestión por procesos y orientar a la organización a la mejora continua a nivel del Conglomerado. |
| | | | 2 | Realizar análisis integrales de procesos, cambios organizacionales y funcionales, así como, apoyar en la gestión documental o ser la contraparte técnica de las empresas para llevar a cabo los análisis requeridos. |
| | | | 3 | Aplicar metodologías que permitan incrementar el nivel de madurez de los procesos. |
| | | | 4 | Analizar, asesorar y recomendar propuestas de mejoras para llevar a cabo cambios organizacionales o funcionales, como parte del proceso de "Diseño e Implementación de cambios organizacionales", así como, fungir el papel de integrante y asesor del Grupo Interdisciplinario que se lleguen a crear. |
| | | | 5 | Impulsar el cambio organizacional a través de nuevas formas de trabajo, automatización o mejora de procesos. |
| | | | 6 | Realizar análisis de comparación de procesos y/o estructuras organizacionales (benchmarking) para la implementación de mejores prácticas del mercado. |
| | | | 7 | Análisis de normativa relacionada, objetivos estratégicos, así como, recomendaciones realizadas por los entes de control y supervisión, para el análisis y definición organizacional y/o procesos. |
| | | | 8 | Realizar análisis de actividades y procesos para el establecimiento de estándares de capacidad y calidad, para estimación de necesidades de personal y estructura requerida para su ejecución. |
| | | | 9 | Confeccionar y presentar informes profesionales acerca de los análisis e investigaciones realizadas, a la Jefatura y a la Alta Administración u otro que se requiera. |
| | | | 10 | Diseñar, analizar, implementar y dar seguimiento a procesos o cambios organizacionales. |
| | | | 11 | Analizar y realizar requerimientos de interfaces para la automatización de procesos cuando sea requerido. |
| | | | 12 | Confeccionar documentos profesionales para asegurar la correcta ejecución e implementación de procesos automatizados de acuerdo con el Sistema de Gestión de Aseguramiento de la Calidad, tales como manuales de usuarios, directrices, procesos, así como, planes, guiones e informes de pruebas. |
| | | | 13 | Participar y coordinar como Líderes funcional de Calidad, en la correcta ejecución de procesos automatizados. |
| | | | 14 | Coordinar y asesorar las tareas de entrenamiento según cambios organizacionales, automatización o mejoras de procesos, de acuerdo con los estudios o procesos asignados. |
| | | | 15 | Administrar las soluciones tecnológicas asignadas para automatización de procesos, así como, fiscalizar su funcionamiento en coordinación con las empresas contratadas. |
| | | | 16 | Crear y mantener actualizado un catálogo de indicadores de desempeño, dando seguimiento a que las áreas recopilen y reporten los resultados de estos indicadores. |
| | | | 17 | Analizar tendencias, comportamiento y correlación entre los indicadores de desempeño, identificando alertas y brechas de cumplimiento. |
| | | | 18 | 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. |
| | | | 19 | Evaluar la satisfacción de los clientes con respecto a la calidad de los servicios de Calidad. |
| | | | 20 | Cumplir con la calidad y los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo. |
| | | | 21 | Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos para el Área, División o Dirección de alcance Institucional. |
| | | | 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. |
| **CODIGO** | *** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES** | |
| | 1.Conocimiento en Redacción de Informes Profesionales. | |
| | 2.Conocimiento en BPM (Business Process Management). | |
| | 3.Conocimiento en Metodología Lean Six Sigma. | |
| | 4.Conocimiento en Excel Avanzado. | |
| *** 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 en los Productos del Conglomerado Financiero. | |
| | 6.Conocimiento del Sistema de Gestión de Aseguramiento de la Calidad. | |
| | 7.Conocimiento en Office Project (Nivel 1). | |
| **CODIGO** | **SISTEMAS UTILIZADOS** | |
| | Word, Excel, Power Point, Outlook, Teams, Planner, Bizagui, Visio u otras herramientas de análisis y automatización de procesos. | |
| | Sistema de Gestión de Aseguramiento de la Calidad. | |

**COMPETENCIAS REQUERIDAS**

| PERFIL KOMPE DISC: | | PERFIL: PROFESIONALES 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 Dirección de Gestión y aprobación de la Gerencia General Corporativa.**<br>**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.**<br>**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.** |