MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Gestión de Servicios	**Área:**	Área Administración de Relaciones
Código del Cargo:	3006.02	**Código del Puesto:**	3006
Categoría	22	**Nombre del Puesto:**	Ejecutivo Bancario Administrativo 3
Nombre del Cargo:	Ejecutivo Enlace con el Negocio II-Senior	**Reporta a:**	Jefe Área Administración de Relaciones
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales mediante las cuales se gestione las relaciones de la Dirección Tecnología de Información con el negocio, que permitan alinear los recursos de esta Dirección, con el propósito de atender los requerimientos del Banco. Analizar las necesidades del negocio y brindar asesoría en la definición de los requerimientos de servicios y soluciones de TI, considerando los riesgos de los procesos de negocio como parte de los procesos organizacionales y la viabilidad de las solicitudes de requerimiento para la atención en tiempo y forma de las necesidades del cliente, velando por su correcto registro. Brindar asesoría a las áreas usuarias para una clara definición de los requerimientos según las necesidades del negocio. Velar que los trabajos encomendados se cumplan oportunamente y de acuerdo con las fechas establecidas, de manera que permitan coadyuvar al logro de las metas institucionales.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1. Cumplir con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			2. Ejecutar el seguimiento de los requerimientos asignados en las distintas etapas y estados, de forma que se agilice y ajusten los tiempos de atención acordados de manera que se mantenga informado al negocio sobre el avance del requerimiento, velando que los mismos se encuentren actualizados en la herramienta de administración de requerimientos, así como en sus propios controles y minutas.
			3. Elaborar la definición de los requerimientos y negociar su aprobación formal, con el alcance que necesita el negocio en la funcionalidad, velando que la misma aporte valor a la cadena de producción de los servicios de TI y evitando duplicidad en las solicitudes, promoviendo la integración de necesidades y fomentar el aprovechamiento de productos, servicios, recursos e iniciativas actuales.
			4. Fungir como único punto de contacto entre las Áreas de Negocio y de TI, para la atención de los requerimientos registrados en la Mesa de Servicios de TI, valorando con las áreas la priorización de los mismos de frente a la estrategia del Conglomerado.
			5. Coordinar la ejecución de validaciones y pruebas funcionales de los requerimientos asignados, así como apoyar a los usuarios finales y otras dependencias asociadas al requerimiento, en la ejecución de dichas pruebas y en las de aceptación.
			6. Analizar incidentes recurrentes o de impacto alto para para proponer soluciones o mejoras a los servicios de TI con criterio experto, identificando mejoras en aspectos de procedimientos o normativas.
			7. Promover que las áreas usuarias conozcan los patrones de demanda de servicios de TI identificados, de manera que se puedan modelar las solicitudes de requerimientos en ventanas de atención establecidas por la Dirección Tecnología de Información.
			8. Participar en comisiones internas de la Dirección de Tecnología de Información y en comisiones de negocio, cuando sea requerido asesorando en la conceptualización de nuevas estrategias, productos y servicios de negocio, identificando los requisitos clave de calidad de las áreas usuarias con respecto a los servicios y soluciones tecnológicas, que sirva de insumo para la planificación de actividades relacionadas con la calidad de TI.
			9. Identificar los requisitos clave de calidad de las áreas usuarias con respecto a los servicios y soluciones tecnológicas que sirva de insumo para la planificación de actividades relacionadas con la calidad de TI.
			10. Validar con el negocio el nivel de satisfacción con la atención de los requerimientos, a fin de verificar el cumplimiento de las necesidades planteadas, controlando y evaluando las estrategias, métodos y procedimientos de trabajo con el fin de proponer ajustes para lograr mayores niveles de eficiencia y eficacia en la atención de los requerimientos.
			11. Apoyar al cumplimiento de los objetivos estratégicos de TI, mediante la gestión y seguimiento de los requerimientos del negocio que soportan la estrategia, planificando sesiones de trabajo en conjunto con el negocio para identificar de forma proactiva, mejoras a los servicios de TI para que se consideren en la implementación integral en la atención de los requerimientos y mejoras a los servicios que satisfagan las necesidades de las áreas.
			12. Brindar apoyo y asesoría funcional a superiores, personas involucradas en los proyectos (clientes internos, proveedores y áreas del negocio bancario).
			13. Participar en las reuniones con las áreas del negocio o externas al Banco, en representación de la Jefatura de la División.
			14. Participar activamente en la atención y seguimiento de las recomendaciones de Auditoría Interna y Externa, Contraloría de Servicios, Dirección Corporativa de Riesgo, así como entes Contralores Externos (SUGEF, BCCR).
			15. Participación en las sesiones de revisión de requerimientos y de conceptualización del desarrollo de la solución con proveedores externos y colaborando en el proceso de revisión de la documentación del mismo.
			16. Atender las consultas de las Áreas Técnicas de TI, sobre las funcionalidades requeridas por el negocio, brindando asesoría y acompañamiento a las mismas en el diseño de soluciones y puesta en producción de cambios en las parametrizaciones de los ambientes.
			17. Acatar y velar por el cumplimiento constante de políticas, normativas, reglamentos, metodologías y procedimientos relacionados, tanto internos como externos.
			18. Elaborar y presentar informes periódicamente.
			19. Participar en los grupos de la red de apoyo de contrataciones de bienes y servicios de TI no tramitados por la Oficina de Administración de Proyectos.
			20. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos para el Área, División o Dirección de alcance Institucional o Corporativo.
			21. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			22. Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			23. 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.
			24. 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.
			25. 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.
			26. Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.

			27. 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.
			28. Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			29. 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.
			30. En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON SUGEF
			31. Según el Acuerdo SUGEF 14-17 "Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información", el cual establece los requerimientos mínimos para la gestión de tecnología de información que deben de acatar las entidades supervisadas y reguladas del sistema financiero costarricense y en concordancia con la Ley de Control Interno, Capítulo III, Sección I "Deberes del jerarca y los titulares subordinados", capítulo 12,13 y 14, este puesto es responsable del desarrollo de las actividades y tareas que le asignen velando por un adecuado ejercicio del mismo, debe garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones que le corresponde ejecutar tomando las medidas correctivas en beneficio de la institución. Por el nivel del puesto deberá promover mecanismos y procesos que mejoren el sistema de control interno en la gestión que le corresponde realizar. Debe procurar mantener las operaciones con un nivel de riesgo aceptable.

CODIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, Licenciatura en Contaduría Pública.
	Legales:	Incorporación al Colegio de Profesionales respectivo.
	Experiencia:	Tres años de experiencia con base en el objetivo del cargo.

CODIGO	*REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en Mejores prácticas de gestión de servicios de TI - Básico
	2. Conocimiento de la Normativa Acuerdo SUGEF 14-09
	3. Conocimiento de la Normativa Acuerdo SUGEF 1-05
	4. Conocimiento en la Ley 8204 sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de uso No Autorizado, Actividades conexas, Legitimación de Capitales y
	5. Conocimiento en el levantamiento de necesidades del negocio (Proceso AI1-COBIT)
	6. Conocimiento en COBIT 4.1 o superior relacionados con el enfoque hacia el soporte a usuarios de TI
	7. Conocimiento en ITIL 3 o superior relacionados con el enfoque hacia el soporte a usuarios de TI
	8. Conocimiento en Técnicas Especializadas de Servicio al Cliente
	9. Conocimiento en Metodologías Ágiles (SCRUM)

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CODIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1. Conocimiento en Productos y servicios del Conglomerado Financiero
	2. Conocimiento en Inglés Técnico lectura, comprensión, escritura intermedio
	3. Conocimiento en Entorno Bancario Financiero Nacional
	4. Conocimiento en Otras leyes nacionales aplicables al Conglomerado.
	5. Conocimiento en Normativa interna, reglamentos, directrices y circulares que regulan la actividad del Conglomerado
	6. Conocimiento en Ofimática
	7. Conocimiento en Herramienta Service Manager
	8. Conocimiento de normativa externa de SUGEF, SUGEVAL, SUPEN que regulan la actividad del Conglomerado

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Sistema T24
	Assist Check
	Anti Money Laundering (AML)
	Siscard
	4Tress
	Sipo

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
	PERFIL KOMPE DISC:	**PROFESIONAL 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:	**Este perfil cuenta con el visto bueno de la GGC, en oficio DIRCH-397-2016 y HT-0306-GGC-2016 (13-06-2016).** **Se modifica el perfil mediante oficio DIRCH-1379-2017, (23-10-2017) aprobado por la Gerencia General Corporativa.** **Se actualiza el perfil con forme lo aprobado por la Gerencia General Corporativa mediante el HT-119-GGC-2019 (26/03/2019).** **Se incluyen Funciones de Riesgo las cuales se incorporan a los perfiles con la aprobación de la Gerencia General Corporativa, emitida en el HT-493-GGC-2019, de fecha el 14 de octubre 2019. Referencia: DIRGE-689-2019 / DIRCH-1477-2019.** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes al perfil en el requisito académico, de manera tal que esté acorde con los niveles definidos en el Manual de Puestos, mediante oficio GGC-1236-2020, con fecha 3 de agosto de 2020. Referencia DIRCH-539-2020.** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes al perfil, mediante oficio GGC-1487-2020, con fecha 9 de setiembre de 2020.** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante el oficio GGC-1085-2021. Referencia DIRCH-1051-2021.**