

Dependencia:	Dirección Corporativa Capital Humano		Área:	Área Experiencia del Colaborador
Código del Cargo:	3004.116		Código del Puesto:	3004
Categoría:	20		Nombre del Puesto:	Ejecutivo Bancario y Administrativo 1
Nombre del Cargo:	Gestor de Cambio Organizacional		Reporta a:	Jefe Área Experiencia del Colaborador
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales relacionadas con la ejecución del Área Experiencia del Colaborador, con el fin de implementar y fortalecer la experiencia del colaborador, a través de la gestión de cambio, el ambiente laboral y la cultura organizacional, lo que facilite el cumplimiento de la estrategia a nivel del Conglomerado. Así mismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y brindar apoyo en lo que se le solicite en concordancia con la normativa y valores institucionales.			
MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES	
			1	Llevar a cabo las tareas y actividades diarias necesarias para implementar las estrategias, políticas y programas integrales destinados a mejorar la experiencia del colaborador, fortalecer la cultura organizacional, promover un ambiente laboral positivo y facilitar la gestión del cambio en todos los niveles de la organización.
			2	Ejecutar las acciones para contribuir al logro de los objetivos estratégicos de la organización, proporcionando apoyo administrativo al Área en el manejo de documentos, preparación de informes, organización de eventos, procesos de contratación administrativa, entre otros.
			3	Ejecutar integralmente los estudios de eNPS, clima y/o ambiente laboral, cultura organizacional y cualquier otro similar, con el fin de generar y analizar resultados que sean de insumo para la emisión de recomendaciones, planes de acción, políticas y/o estrategias que permitan un favorecimiento de la experiencia del colaborador, cultura organizacional, así como mejorar el clima y/o ambiente laboral.
			4	Mantener y actualizar los sistemas y herramientas tecnológicas utilizadas para recopilar datos, realizar encuestas de satisfacción y/o similares, así como gestionar la retroalimentación de los colaboradores.
			5	Realizar la recopilación de datos y realimentación de los colaboradores, mediante la distribución y análisis de encuestas, entrevistas o cuestionarios de satisfacción.
			6	Co-diseñar y elaborar las acciones preventivas y/o correctivas para la mejora de los resultados de las encuestas, aplicando las mejores prácticas de experiencia del colaborador.
			7	Acompañar y brindar seguimiento a las jefaturas que correspondan con respecto a la ejecución de las acciones definidas en los planes de trabajo, diseñados para su mejoría según los resultados de las encuestas.
			8	Apoyar en la planificación, organización y ejecución de eventos y actividades relacionadas con la experiencia del colaborador, tales como: celebraciones, talleres de bienestar, charlas motivacionales, capacitaciones, abordajes, entre otros.
			9	Apoyar en la comunicación interna, brindando colaboración para difundir información relevante a través de diferentes canales de comunicación institucionales.
			10	Ser el primer punto de contacto para los colaboradores que necesiten asistencia o información relacionada con planes de acción, programas, políticas o iniciativas de Experiencia del Colaborador y/o similares.
			11	Colaborar en las iniciativas del backlog empresarial, según se requiera, aplicando las metodologías y/o herramientas de gestión de cambio organizacional, con el fin de mejorar la experiencia del colaborador.
			12	Brindar seguimiento de las actividades realizadas, recopilando información sobre el progreso y los resultados obtenidos para su posterior análisis y reporte.
			13	Diseñar y elaborar los informes requeridos en el área sobre los temas relacionados con la Experiencia del Colaborador, Gestión del Cambio Organizacional, Clima y/o Ambiente Laboral y Cultura Organizacional.
			14	Atender las solicitudes relacionadas con la atención de los planes de mitigación de los riesgos identificados sobre los temas relacionados con la Experiencia del Colaborador, Gestión del Cambio Organizacional, Clima y/o Ambiente Laboral y Cultura Organizacional.
			15	Atender consultas relacionadas con la Experiencia del Colaborador, Gestión del Cambio Organizacional, Clima y/o Ambiente Laboral y Cultura Organizacional.
			16	Participar en el proceso de resolución de conflictos que se puedan presentar en la Institución, con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales.
			17	Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			18	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área Experiencia del Colaborador.
			19	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			20	Ejecutar otras funciones propias del puesto y del Área Experiencia del Colaborador.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO	
			21	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.
			22	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.
			23	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.
			24	Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			25	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.
			26	Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			27	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.
			28	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 o Maestría en Administración de Negocios; Psicología; 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, cultura organizacional, ambiente laboral y/o transformación organizacional.		

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES				
	1. Conocimiento en Metodologías Ágiles.				
	2. Conocimiento en Contratación Administrativa.				
	3. Conocimiento en Procesos de Gestión de Cambio.				
	4. Conocimiento en Cultura Organizacional.				
	5. Conocimiento en Clima y/o Ambiente Laboral.				
	6. Conocimiento en Experiencia del Colaborador y/o Empleado.				
	7. Conocimiento en la elaboración e implementación de planes de capacitación y sensibilización.				
	8. Conocimiento en la elaboración de informes (técnicos, ejecutivos y profesionales).				
	9. Conocimiento intermedio en Microsoft (Word, Excel, Power Point).				
* 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 Excelencia hacia nuestros clientes.				
	2. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 7786 y sus normativas conexas.				
	3. Conocimiento en la Normativa interna del Conglomerado Financiero .				
	4. Conocimiento del Código de Conducta del Conglomerado Financiero.				
	5. Conocimiento en los productos y servicios del Conglomerado Financiero.				
CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS				
	Word, Excel, Power Point, Outlook, Teams, Viva Engage, Planner, Forms, Whiteboard, Viva Connections				
	STAR- H				
	SIPRE. Sistema Integrado de Presupuesto				
	Click				
COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:					
CÓDIGO	Cardinales:	D	C	B	A
CAR-01	Orientación al Cliente				
CAR-02	Innovación y Creatividad				
CAR-03	Orientación a Resultados				
CAR-04	Seguimiento de procedimientos (Integridad)				
CAR-05	Inteligencia Emocional				
CÓDIGO	Del Soporte:	D	C	B	A
SOP-01	Precisión				
SOP-02	Practicidad				
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.				
	La Gerencia General Corporativa aprueba este perfil mediante el Acta-15-DIRCH-2024, aprobada a partir del 17 de junio del 2024. Como parte de la implementación de la nueva estructura aprobada por la Junta Directiva Nacional para el Banco Popular y Desarrollo Comunal, según el acuerdo JDN-6070-Acd-1469-2023-Art-4, sesión celebrada el 20 de diciembre del 2023. Adicionalmente, se cambia nomenclatura de Gestor del Cambio a Gestor de Cambio Organizacional.				