

MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Control Operativo	Área	Área Aseguramiento de la Calidad
Código del Cargo:	3011.34	Código del Puesto:	3011
Categoría	21	Nombre del Puesto:	Profesional Procesamiento Electrónico de Datos 2
Nombre del Cargo:	Gestor de Cambios	Reporta a:	Jefe Área de Aseguramiento de la Calidad
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales relacionadas con la planeación, análisis, control y seguimiento de la calidad de la documentación, productos, servicios, procesos y proyectos tecnológicos del Banco, además cumplir con la aplicación de las metodologías y estándares establecidos, logrando así que las soluciones y servicios que brinda Tecnología de Información alcancen satisfacer los requerimientos. Así mismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y brindar apoyo en lo que se solicite en concordancia con la normativa y valores institucionales.		
MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1 Coordinar el proceso de Gestión de Cambios y verificar que todas las partes involucradas cumplen con el rol y responsabilidades asignadas.
			2 Asegurar que el proceso de Gestión de Cambios cumple su propósito: se registren, evalúen, aprueben, implementen y revisen formalmente, así como, identificar los incumplimientos en la aplicación correcta del proceso e iniciar acciones correctivas.
			3 Mantener actualizado el Calendario de Cambio.
			4 Coordinar la sesión del Equipo Autorizador de los Cambios, garantizando que se prepare la agenda de la sesión, así como, los cambios a ser presentados durante la misma, a fin que cumplan con los requerimientos mínimos de documentación, comunicando la agenda y lista de cambios a ser revisados con antelación.
			5 Dirigir la reunión del Equipo Autorizador de Cambios y del Equipo Autorizador de Cambios de Emergencia, aplicando técnicas de moderar los debates y levantar la minuta correspondiente.
			6 Analizar el desempeño del proceso, efectuando: revisión de los indicadores (KPIs) para identificación de oportunidades de mejora y riesgos asociados al mismo, revisión de la relación con otros procesos (Gestión de Liberaciones, Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de la Configuración, entre otros) e identificando oportunidades e iniciativas de mejora al dueño del proceso y brindar seguimiento a las iniciativas aprobadas por el dueño del proceso.
			7 Investigar, crear, proponer y difundir nuevas formas de trabajo y herramientas para la automatización y gestión de los recursos informáticos propios del área.
			8 Emitir y brindar seguimiento a las recomendaciones de calidad para que sean incorporadas a nivel de proyectos, procesos, servicios y productos de Tecnología de Información.
			9 Ejecutar, mantener y contribuir con las actividades del Manual de Calidad de Tecnología de Información del Banco Popular.
			10 Promover la cultura y el cumplimiento del licenciamiento de software a nivel institucional, así como, prevenir y reducir el uso de software no autorizado, ejecutando estudios periódicos y participando en proyectos de Tecnología de Información.
			11 Mantener y promover un sistema de gestión documental, que promueva la gestión del conocimiento en Tecnología de Información.
			12 Efectuar procesos de evaluación estandarizados (verificación, validaciones y auditorías de calidad) en procesos, componentes críticos, proyectos, servicios o productos de Tecnología de Información, emitiendo oportunidades de mejora y/o recomendaciones de calidad, tendientes a promover el correcto apego a los procedimientos, estándares, metodologías definidas para los diferentes servicios de Tecnología de Información.
			13 Definir, controlar, evaluar, brindar seguimiento e impulsar el uso de mejores prácticas y modelos internacionales de control en la prestación de servicios de Tecnología de Información, fundamentalmente en el cumplimiento del marco de referencia COBIT e ITIL y de la Metodología de Calidad.
			14 Propiciar un cambio organizacional a través de nuevas formas de trabajo, que permitan impulsar la mejora continua de los procesos de Tecnología de Información.
			15 Identificar, medir, controlar e informar acerca de la calidad de los procesos, servicios y productos, así como, investigar sobre nuevos estándares, metodologías y mejores prácticas en materia de calidad, control, administración y desarrollo de proyectos, ingeniería de software y ciclo de vida de desarrollo de sistemas.
			16 Coadyuvar en el seguimiento y verificación del cumplimiento de las recomendaciones de SUGEF, Contraloría General de la República, Gerencia General Corporativa y Auditorías (Interna y Externa), asignadas a Aseguramiento de la Calidad.
			17 Preparar información requerida para dar atención a hallazgos de Auditoría, gestión de Riesgos u otros insumos requeridos para la medición de la Gestión de Cambios.
			18 Elaborar y llevar el control de las bitácoras de eventos, cronogramas de trabajo, minutas de las reuniones a las que asiste, estadísticas, así como, los informes que requieran las labores del puesto.
			19 Acatar y velar por el cumplimiento constante de políticas, normativas, reglamentos y procedimientos relacionados con el Área Aseguramiento de la Calidad.
			20 Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			21 Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
			22 Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área Aseguramiento de la Calidad.
			23 Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			24 Ejecutar otras funciones propias del puesto y del Área Aseguramiento de la Calidad.
			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 adoptadas 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.	
			FUNCIONES RELACIONADAS CON SUGEf		
			33	Según el Acuerdo CONASSIF 5-17 “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. Así mismo, le corresponde evaluar el funcionamiento del área a cargo, tomar medidas para garantizar el cumplimiento de la gestión, asignar funciones y responsabilidades de los funcionarios a cargo y proporcionar los canales adecuados de comunicación para que los procesos se lleven a cabo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable. Debe procurar mantener las operaciones con un nivel de riesgo aceptable.	
CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES				
	Formación Académica:	Licenciatura en Ingeniería en Sistemas, Ingeniería Informática, Ingeniería en Computación u otra especialidad relacionada con Sistemas de Información.			
	Legales:	No aplica.			
	Experiencia:	Tres años de experiencia en actividades propias a las relacionadas con la gestión de cambios de Tecnología de Información.			
*Para los puestos profesionales que no cuentan con el requisito académico de Licenciatura según el perfil, deben ostentar mínimo el grado de Bachillerato Universitario en la rama y demostrar mediante certificación la experiencia para el ejercicio del cargo.					
CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES				
	1. Certificación en ITIL 4 o superior.				
	2. Conocimiento en COBIT 5 o superior.				
	3. Conocimiento en aseguramiento de calidad del software, ingeniería de procesos, auditorías de calidad, administración de riesgos, ingeniería de requerimientos, pruebas de software, procesos de estandarización, administración de proyectos.				
	4. Conocimiento en herramientas tecnológicas para mejorar la productividad (Power BI, Power App).				
	5. Conocimiento intermedio del idioma inglés técnico.				
	6. Conocimiento en Gestión de Riesgos en Tecnología de Información.				
	7. Conocimiento en Administración de Proyectos.				
* 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.					
CÓDIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES				
	1. Conocimiento de la Arquitectura / Infraestructura Tecnológica de la Institución.				
	2. Conocimiento en gestión de riesgos, normativa nacional e internacional.				
	3. Conocimiento de la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 7786 y normativas conexas.				
	4. Conocimiento del Manual de Excelencia hacia nuestros clientes.				
	5. Conocimiento en herramientas de Administración de los Servicios de Tecnología (ITSM por sus siglas en inglés).				
	6. Conocimiento en elaboración de informes (técnicos, ejecutivos y profesionales).				
CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS				
	Word, Excel, Power Point, Outlook, TEAMS				
	Sistema Gestor de Cambios T.I				
	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:			PERFIL: PROFESIONAL DE SOPORTE		
CÓDIGO	Competencias 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	Competencias de Soporte	D	C	B	A
SOP-01	Precisión				
SOP-02	Practicidad				
Observaciones:	La Dirección General de Transformación e Innovación aprueba la creación del perfil mediante el oficio DIRGTI-136-2024 del 01 de agosto del 2024, aprobado el 05 de agosto del 2024. Referencia DIRCH-1060-2024. Como parte de la implementación del Modelo Organizacional 2.0, aprobada por la Junta Directiva Nacional con el acuerdo JDN-6070-Acd-1469-2023-Art-4, sesión celebrada 20 de diciembre del 2023.				