

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 T.I-Senior	Reporta a:	Jefe Área Administración de Relaciones
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales mediante las cuales se gestionen las relaciones de la Dirección Tecnología de Información con el negocio, promoviendo la atención de los requerimientos tecnológicos del Banco en alineación con los recursos de esta Dirección. Analizar las necesidades de negocio, 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 apoyo y asesoría a las dependencias involucradas en los requerimientos en función de las metodologías ágiles implementadas en TI. 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. Así mismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la Jefatura correspondiente, brindar apoyo en lo que solicite en concordancia con la normativa y valores institucionales.		
MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1 Mantener actualizada la herramienta de administración de requerimientos, así como en sus propios controles y minutos.
			2 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 las pruebas de aceptación y en la gestión de los errores reportados.
			3 Brindar soporte en las pruebas funcionales de calidad para los desarrollos entregados.
			4 Analizar los incidentes recurrentes o de alto impacto para la organización, bajo demanda y con el criterio técnico experto, con el propósito de identificar y proponer las mejores soluciones o cambios que incrementen la productividad, la mejora en los flujos de atención y las actividades que impulsen la estrategia institucional y la atención de los distintos cumplimientos normativos.
			5 Dar a conocer a los dueños de los servicios las capacidades de TI, con relación a la atención de requerimientos, patrones de demanda, de manera que se puedan modelar las solicitudes de requerimientos en ventanas de atención establecidas por la Dirección Tecnología de Información.
			6 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.
			7 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.
			8 Validar con el negocio el nivel de satisfacción en 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.
			9 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.
			10 Brindar apoyo y asesoría funcional a superiores, personas involucradas en los proyectos (clientes internos, proveedores y áreas del negocio Bancario), de acuerdo a la capacidad instalada, bajo la priorización correspondiente y de cara al planteamiento de requerimientos a ser atendidos en la Dirección Tecnología de Información.
			11 Participar en las reuniones con las áreas del negocio o externas al Banco, en representación de la Jefatura de la División Gestión de Servicios y Área de administración de las Relaciones.
			12 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).
			13 Participar en las sesiones de revisión de requerimientos y de conceptualización del desarrollo de la solución con proveedores externos, así como colaborar en el proceso de revisión de la documentación del mismo.
			14 Atender 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.
			15 Acatar y velar por el cumplimiento constante de políticas, normativas, reglamentos, metodologías y procedimientos relacionados, tanto internos como externos.
			16 Elaborar y presentar informes periódicamente.
			17 Asesorar a los dueños de servicio y diferentes dependencias del Conglomerado, en la definición de las necesidades y requerimientos para el cumplimiento de la estrategia del Banco, automatización de las funciones de sus áreas (back y from office), cumplimiento normativo, control interno, etc.
			18 Alinear la atención de los requerimientos en función de la reutilización de las funcionalidades y sistemas existentes, con el fin de promover la optimización de recursos, el incremento de valor de los productos y servicios de TI.
			19 Definir y ejecutar mecanismos de control y seguimiento de los requerimientos que se presentan ante la Dirección de Tecnología de Información, promoviendo la atención coordinada y el flujo de información constante entre las áreas relacionadas, tanto a nivel de TI como del negocio.
			20 Acompañar y asesorar al negocio en relación con la documentación requerida para cada etapa de la atención del proceso de requerimientos.
			21 Asesorar a las diferentes dependencias del Conglomerado en el correcto direccionamiento de las necesidades, para el cumplimiento de los procesos establecidos en la Dirección Tecnología de Información.
			22 Promover la alineación entre las necesidades de las dependencias del Conglomerado y las capacidades de atención por parte de la Dirección de Tecnología de Información, de acuerdo con las prioridades institucionales y la estrategia del Conglomerado.
			23 Garantizar que la documentación de los requerimientos que ingresen a TI, cumplan con todos los requisitos establecidos según el proceso de atención definido, con el fin de brindar información necesaria para el desarrollo de la solución, análisis de riesgos, afectación a los niveles de servicios y catálogo de servicios vigente, etc.
			24 Analizar de manera integral los requerimientos funcionales que ingresan a TI, con el objetivo de evitar duplicidades y consolidar la información para el análisis de factores de esfuerzo, criticidad, impacto y competencias, por parte de las dependencias responsables.

			25	Generar propuestas para ajustes, mejoras o cambios que a criterio experto se consideren como alternativa de solución, que genere un beneficio para la organización en sus procesos, servicios o productos.
			26	Gestionar o asesorar la priorización de los requerimientos por parte del negocio, así como la incorporación de los mismos en el backlog.
			27	Asesorar y acordar con el negocio los MPV (mínimo producto viable), así como la planificación de los mismos y definir el mapa de ruta para mejoras futuras, en el caso que sea requerido.
			28	Apoyar en la definición de planes para contingencia del Banco de cara a incidentes de alto impacto.
			29	Brindar acompañamiento bajo demanda y según la capacidad instalada en el proceso de actualización del Core Bancario y Base de Datos T24, en lo que corresponde a pruebas.
			30	Apoyar al personal técnico en el entendimiento de los requerimientos asignados para su desarrollo.
			31	Asesorar el negocio y gestionar la aprobación de la propuesta de diseño funcional, así como gestionar con el negocio la aprobación de la cotización de los desarrollos.
			32	Gestionar la aprobación del desarrollo de los requerimientos por parte del comité correspondiente.
			33	Apoyar al personal técnico y equipos ágiles en lo que sea requerido durante el proceso de desarrollo de la solución.
			34	Gestionar con los dueños de servicios los controles de cambios y modificación del alcance a los requerimientos, durante las diferentes etapas de atención.
			35	Asesorar al Comité de Cambios para la aprobación del pase a producción, así mismo asesorar y acompañar al negocio en la aplicación de actividades e instrumentos propios de las metodologías ágiles vigentes para la atención de los requerimientos.
			36	Participar en las sesiones correspondientes a los eventos de las metodologías ágiles vigentes.
			37	Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			38	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos en el Área Administración de Relaciones y División Gestión de Servicios.
			39	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			40	Ejecutar otras funciones propias del puesto y del Área Administración de Relaciones.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			41	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.
			42	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.
			43	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.
			44	Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			45	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.
			46	Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			47	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.
			48	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
			49	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 Negocios y/o Contaduría Pública.		
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.		
	Experiencia:	Tres años de experiencia en labores relacionadas con procesos de negocio o tecnológicos, según la especialidad requerida.		
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 y en la Normativa Acuerdo SUGEF 1-05.			
	3. Conocimiento en la Ley 7786 y sus normativas conexas.			
	4. Conocimiento en el levantamiento de necesidades del negocio (BAI-02 COBIT)			
	5. Conocimiento en COBIT 4.1 Foundation o superior relacionados con el enfoque hacia el soporte a usuarios de TI			
	6. Conocimiento en ITIL 3 Foundation o superior relacionados con el enfoque hacia el soporte a usuarios de TI			
	7. Conocimiento en Técnicas Especializadas de Servicio al Cliente			
	8. Conocimiento en Metodologías Ágiles (SCRUM)			
	9. Conocimiento experto en las funcionalidades del CORE Bancario T24, en sus diferentes versiones.			
	10. Conocimiento en los sistemas que integran los servicios de TI.			
	11. Conocimiento en Scrum Máster.			
* 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 Herramienta Service Manager.				
	7. Conocimiento de normativa externa de SUGEF, SUGEVAL, SUPEN que regulan la actividad del Conglomerado.				
	8. Conocimiento en herramienta Azure DevOps.				
CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS				
	Sistema T24				
	Assist Check				
	FCM				
	Siscard				
	ActivID				
	Sipo				
	Service Manager				
	Azure DevOps				
	Bacosi				
	Saga				
	BIAC				
	Convertidor PAS				
	Star.H				
	Monday				
COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: 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. La Gerencia General Corporativa aprueba ajuste a este perfil mediante oficio GGC-1137-2022, con fecha 07 de octubre de 2022, aprobado el 07 de octubre de 2022. Referencia oficio DIRGC-389-2022 y DIRCH-1115-2022.				