



MANUAL DE PUESTOS

Dependencia:	Dirección de Excelencia Operacional	Área:	División Analítica y Ciencia de Datos
Código del Cargo:	3006.37	Código del Puesto:	3006
Categoría:	22	Nombre del Puesto:	Ejecutivo Bancario Administrativo 3
Nombre del Cargo:	Encargado de Operaciones (Sistemas)	Reporta a:	Jefe División Analítica y Ciencia de Datos
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales relacionadas a la priorización, coordinación, control, implementación, seguimiento y liderazgo en la sistematización y automatización de actividades y/o procesos de negocios, mediante herramientas como el CRM, haciendo uso eficiente y efectivo de los datos para garantizar el cumplimiento de la estrategia y plan de acción del equipo. Así mismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y brindar apoyo en lo que solicite, en concordancia con la normativa y valores institucionales.		
MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1 Liderar la automatización de actividades y/o procesos del negocio mediante el uso eficiente del CRM y la gestión efectiva de los datos, garantizando el cumplimiento de la estrategia y el plan de acción del equipo.
			2 Analizar, evaluar y aprobar los requerimientos y ajustes relacionados con el CRM, asegurando la generación de aportes de valor al negocio y coordinando con Desarrolladores Funcionales para implementar cambios, cuando sea necesario.
			3 Asegurar un uso eficiente y efectivo de las herramientas de optimización de procesos del CRM (Customer Journey, Desencadenadores, Marketing en tiempo real, entre otros) en colaboración con líderes de producto, gestores funcionales y cualquier otra que se requiera.
			4 Realizar sesiones de trabajo con el cliente interno y líderes de procesos, para comprender los requerimientos y proponer soluciones personalizadas que se ajusten a sus necesidades y procesos.
			5 Ser enlace con diferentes dependencias para alinear métodos de trabajo, gestionando la actualización de la arquitectura empresarial, riesgos y ejecución proyectos de interés.
			6 Brindar apoyo en la asesoría y dirigir equipos interdisciplinarios, proponiendo y liderando el desarrollo de nuevas iniciativas y funcionalidades que busquen eficiencia y ahorro.
			7 Trabajar en colaboración con equipos de trabajo de la División para mejorar la calidad de los datos y la protección de la información confidencial.
			8 Supervisar la gestión de los datos, asegurando la calidad y la integridad de los conjuntos de datos.
			9 Liderar el desarrollo e implementación de productos y/o servicios, asegurando el cumplimiento de las regulaciones internas y externas.
			10 Coordinar con el equipo de desarrollo tecnológico y las partes interesadas sobre el desarrollo y puesta en producción del CRM y sus productos para clientes.
			11 Brindar apoyo en la asesoría a responsables y líderes de diferentes células de trabajo en la definición, aplicación y control de indicadores de desempeño.
			12 Gestionar y optimizar los sistemas y herramientas tecnológicas del CRM, así como, cualquier otra que se le asigne, brindando seguimiento a ajustes, implementación y mantenimiento.
			13 Participar y coordinar como encargado estratégico del CRM en la ejecución de las actividades de los módulos de servicio al cliente, ventas y marketing.
			14 Dirigir sesiones y equipos de trabajo en la revisión y diseño de soluciones, así como, gestionar los riesgos y ejecutar proyectos de interés necesarios.
			15 Impulsar el cambio organizacional mediante el desarrollo y optimización de las herramientas que se le asignen.
			16 Revisar y atender recomendaciones, oficios y solicitudes dentro de su ámbito de acción.
			17 Evaluar la satisfacción de los clientes con respecto a la calidad de los servicios.
			18 Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			19 Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
			20 Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para la División Analítica y Ciencia de Datos.
			21 Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			22 Ejecutar otras funciones propias del puesto y de la División Analítica y Ciencia de Datos.
			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 adoptadas 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.
CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES		
	Formación Académica:	Licenciatura o grado superior en Administración de Negocios; Contaduría Pública; Economía; Ingeniería Industrial; Ingeniería en Sistemas.	
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional Respectivo y estar al día con sus obligaciones.	
	Experiencia :	Tres años de experiencia en la implementación o desarrollo de herramientas como CRM y procesos de Banca, liderando equipos multifuncionales enfocados en la mejora y optimización de procesos.	

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en Dynamics 365 Customer Service.
	2. Conocimiento en Dynamics 365 Marketing.
	3. Conocimiento en Dynamics 365 Sales Functional.
	4. Conocimiento en Metodologías ágiles.
	5. Conocimiento en Creación de Bots.
	6. Conocimiento en Automatización.
	7. Conocimiento en Power Apps.
	8. Conocimiento en Dataverse.
	9. Conocimiento en gestión por procesos.
* 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 las leyes, reglamentos y normativas relacionados con la actividad de la División.
	2. Conocimiento de los Productos del Conglomerado Financiero.
	3. Conocimiento de los procesos del Banco.
	4. Conocimiento sobre formación, dirección, organización, coordinación de equipos de trabajo.
	5. Conocimientos avanzados en automatización.
	6. Conocimientos avanzados en Sistematización de procesos mediante herramientas como CRM.
	7. Conocimiento en el análisis de seguridad y vulnerabilidades en nube.
	8. Conocimiento en Ciencia de datos y machine learning.
CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook, Teams, Planner, Power BI.
	Herramientas de Sistematización y Automatización.
	Gestión de Datos.
	DevOps.
COMPETENCIAS REQUERIDAS	
PERFIL KOMPE DISC:	
CÓDIGO	Competencias Cardinales
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 Gerenciales
GER-02	Liderazgo
GER-01	Desarrollo de Otros
Observaciones:	La Dirección General de Transformación e Innovación aprueba la creación de este perfil mediante el oficio DIRGTI-200-2024 , con fecha 14 de noviembre 2024, aprobado el 15 de noviembre de 2024. Referencia DIRCCH-1591-2024. Como parte de la implementación del Modelo Organizacional 2.0, aprobado por la Junta Directiva Nacional con el acuerdo JDN-6070-Acd-1469-2023-Art-4, sesión celebrada 20 de diciembre del 2023. La Dirección General de Transformación e Innovación aprueba el ajuste de este perfil mediante el oficio DIRGTI-2-2025, con fecha 14 de enero 2025. Referencia DIRCCH-0019-2025.