



## MANUAL DE PUESTOS

Dependencia:	Dirección de Excelencia Operacional	Área:	División Analítica y Ciencia de Datos
Código del Cargo:	3004.151	Código del Puesto:	3004
Categoría:	20	Nombre del Puesto:	Ejecutivo Bancario Administrativo 1
Nombre del Cargo:	Gestor Funcional Senior	Reporta a:	Jefe División Analítica y Ciencia de Datos
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales relacionadas al desarrollo, mantenimiento e implementación efectiva de diferentes soluciones de sistemas como el Customer Relationship Management (CRM), siendo el responsable de la configuración, personalización y/o ajustes dentro de la herramienta, asistiendo a los ejecutivos de la División en los requerimientos internos para el cumplimiento de los objetivos de la dependencia y optimización de los procesos de negocio del Banco. 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 Configurar, personalizar y ajustar herramientas como el CRM adaptándolas a los flujos de trabajo y procesos específicos del cliente, asegurando la optimización de los procesos de negocio y un alto aprovechamiento de los datos.
			2 Asistir, atender, desarrollar, realizar acciones y gestiones para la atención efectiva de requerimientos y/o ajustes de alta complejidad relacionados con sistemas como el CRM, configurándolos y personalizándolos para adaptarlos a los flujos de trabajo específicos del cliente.
			3 Participar en sesiones de trabajo para entender las necesidades del cliente y líderes de procesos, así como, realizar los ajustes correspondientes en sistemas como el CRM.
			4 Desarrollar, implementar y brindar soporte para resolver problemas y dudas de alta complejidad en sistemas como el CRM, proporcionando soporte continuo después de la implementación para abordar problemas y realizar mejoras necesarias.
			5 Solicitar aprobación y realizar solicitudes necesarias para abordar problemas y mejoras de alta complejidad en herramientas de optimización de procesos de negocio como el CRM, integrándolos con otras aplicaciones o sistemas utilizados por el cliente.
			6 Realizar guiones de pruebas para asegurarse que el CRM funcione correctamente y solicitar la aprobación para su implementación u otra herramienta que se le asigne.
			7 Identificar oportunidades de mejora de procesos utilizando sistemas como el CRM para ayudar al cliente a maximizar el valor de las herramientas disponibles.
			8 Colaborar en la resolución de cualquier problema técnico de alta complejidad, relacionado con sistemas como el CRM para la mejora de procesos de negocio.
			9 Asegurar que las políticas del Banco y las regulaciones gubernamentales se mantengan en todas las configuraciones y mejoras del CRM u otra herramienta que se le asigne.
			10 Colaborar con otros profesionales para identificar mejoras y optimización de los sistemas utilizados para la mejora de los procesos de negocio.
			11 Atender y brindar respuesta a las inconformidades de alta complejidad elevadas por usuarios que utilizan las herramientas como el CRM, gestionando las funcionalidades y configuraciones para lograr un uso más eficiente del sistema, de acuerdo a la línea indicada por los diferentes líderes de la División.
			12 Implementar medidas de seguridad adicionales en sistemas como el CRM para garantizar la protección de la información almacenada.
			13 Ejecutar la visión con el equipo de desarrollo tecnológico y las partes interesadas sobre el desarrollo y puesta en producción del modelo de negocio y sus productos para clientes.
			14 Gestionar, implementar y comunicar las acciones relacionadas con el cumplimiento en plazo de la ejecución de las actividades derivadas de los planes de acción.
			15 Impulsar el cambio organizacional mediante la elaboración de diversos requerimientos técnicos.
			16 Revisar y atender recomendaciones, oficios y solicitudes dentro de su ámbito de acción.
			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 la División Analítica y Ciencia de Datos.
			19 Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			20 Ejecutar otras funciones propias del puesto y de la División Analítica y Ciencia de Datos.
			<b>FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO:</b>
			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 adoptadas 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
			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 grado superior en Administración de Negocios; Contaduría Pública, Economía; Ingeniería Industrial o Ingeniería en Sistemas.	
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional Respectivo y estar al día con sus obligaciones.	
	Experiencia :	Tres años de experiencia en la gestión equipos de desarrollo, configuración e implementación de sistemas como CRM bajo metodologías ágiles o en mejoras u optimización de procesos de crédito, captación, mercadeo o servicio al cliente.	

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en Dynamics 365 Customer Service.
	2. Conocimiento en Dynamics 365 Marketing.
	3. Conocimiento en Dynamics 365 Sales Funcional.
	4. Conocimiento en Metodologías ágiles.
	5. Conocimiento en Creación de Bots.
	6. Conocimiento en Automatización.
	7. Conocimiento en Power Apps.
	8. Conocimiento en Dataverse.
* 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 de Soporte
SOP-01	Precisión
SOP-02	Practicidad
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.