

Dependencia:	Dirección Excelencia Operacional	Área:	División Gestión de Procesos
Código del Cargo:	3004.09	Código del Puesto:	3004
Categoría:	20	Nombre del Puesto:	Ejecutivo Bancario Administrativo 1
Nombre del Cargo:	Gestor de Calidad	Reporta a:	Supervisor de Estudios Organizacionales / Supervisor Equipo de Mejora Continua

Objetivo del Cargo: Ejecutar labores profesionales en diversos procesos correspondientes a la División Gestión de Procesos, con el fin de cumplir las metas y objetivos establecidos. Realizar el análisis de actividades, procesos y documentación con el fin de efectuar la automatización e implementación de mejora según el Sistema de Gestión de Aseguramiento de la Calidad, a su vez, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y brindar apoyo en lo solicitado.

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1 Analizar, asesorar, recomendar e implementar propuestas de mejoras utilizando herramientas Lean- Six Sigma para llevar a cabo una gestión por procesos y orientar a la organización a la mejora continua a nivel del Conglomerado.
			2 Realizar análisis integrales de procesos, cambios organizacionales y funcionales, así como, apoyar en la gestión documental o ser la contraparte técnica de las empresas para llevar a cabo los análisis requeridos.
			3 Aplicar metodologías que permitan incrementar el nivel de madurez de los procesos.
			4 Analizar, asesorar y recomendar propuestas de mejoras para llevar a cabo cambios organizacionales o funcionales, como parte del proceso de "Diseño e Implementación de Cambios Organizacionales", así como, fungir el papel de integrante y asesor del Grupo Interdisciplinario que se lleguen a crear.
			5 Impulsar el cambio organizacional a través de nuevas formas de trabajo, automatización o mejora de procesos.
			6 Realizar análisis de comparación de procesos y/o estructuras organizacionales (benchmarking) para la implementación de mejores prácticas del mercado.
			7 Análisis de normativa relacionada, objetivos estratégicos, así como, recomendaciones realizadas por los entes de control y supervisión, para el análisis y definición organizacional y/o procesos.
			8 Realizar análisis de actividades y procesos para el establecimiento de estándares de capacidad y calidad, para estimación de necesidades de personal y estructura requerida para su ejecución.
			9 Confeccionar y presentar informes profesionales acerca de los análisis e investigaciones realizadas, a la Jefatura y a la Alta Administración u otro que se requiera.
			10 Diseñar, analizar, implementar y dar seguimiento a procesos o cambios organizacionales.
			11 Analizar y realizar requerimientos de interfaces para la automatización de procesos cuando sea requerido.
			12 Confeccionar documentos profesionales para asegurar la correcta ejecución e implementación de procesos automatizados de acuerdo con el Sistema de Gestión de Aseguramiento de la Calidad, tales como manuales de usuarios, directrices, procesos, así como, planes, guiones e informes de pruebas.
			13 Participar y coordinar como Líderes funcional de Calidad, en la correcta ejecución de procesos automatizados.
			14 Coordinar y asesorar las tareas de entrenamiento según cambios organizacionales, automatización o mejoras de procesos, de acuerdo con los estudios o procesos asignados.
			15 Administrar las soluciones tecnológicas asignadas para automatización de procesos, así como, fiscalizar su funcionamiento en coordinación con las empresas contratadas.
			16 Crear y mantener actualizado un catálogo de indicadores de desempeño, dando seguimiento a que las áreas recopilen y reporten los resultados de estos indicadores.
			17 Analizar tendencias, comportamiento y correlación entre los indicadores de desempeño, identificando alertas y brechas de cumplimiento.
			18 Emitir recomendaciones sobre la mejora del desempeño y guiar la definición de planes de mejora, con el fin de implementar un proceso de mejora continua.
			19 Evaluar la satisfacción de los clientes con respecto a la calidad de los servicios de Calidad.
			20 Cumplir con la calidad y los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			21 Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos para el Área, División o Dirección de alcance Institucional.
			22 Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			23 Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			24 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.
			25 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.
			26 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.
			27 Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			28 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.
			29 Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			30 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.
			31 En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.

CODIGO		REQUISITOS EXIGIBLES			
	Formación Académica:	Licenciatura en Ingeniería Industrial.			
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.			
	Experiencia:	Tres años de experiencia en procesos correspondientes a la Gestión de la Calidad.			
CODIGO		* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES			
	1.Conocimiento en Redacción de Informes Profesionales.				
	2.Conocimiento en BPM (Business Process Management).				
	3.Conocimiento en Metodología Lean Six Sigma.				
	4.Conocimiento en Excel Avanzado.				
* 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.					
CODIGO		REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES			
	1.Conocimiento de normativa externa de SUGEF, CONASSIF, Contraloría General de la República, Banco Central y otros.				
	2.Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente del Conglomerado Financiero.				
	3.Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.				
	4.Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.				
	5.Conocimiento en los Productos del Conglomerado Financiero.				
	6.Conocimiento del Sistema de Gestión de Aseguramiento de la Calidad.				
	7.Conocimiento en Office Project (Nivel 1).				
CODIGO		SISTEMAS UTILIZADOS			
	Word, Excel, Power Point, Outlook, Teams, Planner, Bizagui, Visio u otras herramientas de análisis y automatización de procesos.				
	Sistema de Gestión de Aseguramiento de la Calidad.				
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:	Se aprueba creación del perfil según oficio DIRCH-109-2017, cuenta con el visto bueno de la Dirección de Gestión y aprobación de la Gerencia General Corporativa. Se agregan las funciones Relacionadas con Riesgo, según autorización brindada por la Gerencia General Corporativa mediante HT-493-GGC-2019, de fecha 14 de octubre de 2019. La Gerencia General Corporativa aprueba las modificaciones correspondientes a este perfil mediante oficio GGC-1313-2020, con fecha 14 de agosto de 2020. Referencia DIRCH-1032-2020. Se ajusta la nomenclatura de la dependencia en julio del 2024, a fin de que se encuentre acorde con la estructura organizacional 2.0 alineada a la Hoja de Ruta de la Estrategia de Transformación Institucional, aprobada mediante el acuerdo JDN-6070-Acd-1469-2023-Art-4 inciso 2. Adicionalmente, se ajustan los niveles competenciales.				