

Dependencia:	Dirección Gestión de Transformación	Área:	División Proyectos de Transformación
Código del Cargo:	3006.26	Código del Puesto:	3006
Categoría	22	Nombre del Puesto:	Ejecutivo Bancario Administrativo 3
Nombre del Cargo:	Encargado de Operaciones	Reporta a:	Jefe División Proyectos de Transformación
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales relacionadas con la coordinación, supervisión, control, implementación y seguimiento de las actividades relativas a la optimización de las operaciones, innovación y eficiencia de los procesos, a fin de que los proyectos de transformación impulsen la excelencia operacional, cumpliendo las metas y objetivos de servicio y eficiencia establecidos. 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 Definir e implementar la estrategia de excelencia operacional para la División.
			2 Definir y establecer los controles, procesos e indicadores para el monitoreo oportuno de las operaciones de la División.
			3 Trabajar en conjunto con los equipos de Excelencia Operacional y Servicio al Cliente, para definir, controlar y mejorar los procesos de la cadena de valor.
			4 Definir e implementar procesos y controles para la atención de incidentes.
			5 Definir, aplicar y controlar indicadores de desempeño (KPIs).
			6 Dirigir y velar por los procesos relacionados con reportes e indicadores estratégicos contractuales y operativos de la dependencia.
			7 Analizar los resultados de desempeño versus los indicadores de desempeño (KPIs) establecidos, brindando recomendaciones que ayuden a mantener o mejorar los resultados.
			8 Establecer y supervisar la ejecución de los planes de acción para mejorar el desempeño de las actividades operativas.
			9 Proponer y liderar el desarrollo de nuevas iniciativas y funcionalidades que, busquen eficiencia, ahorro y sistematización de los procesos.
			10 Mejorar la efectividad de los procesos de la dependencia, promoviendo la implementación de procesos, herramientas, métodos y prácticas de excelencia operacional.
			11 Establecer los indicadores de eficiencia operativa para la División, así como, negociar los acuerdos de niveles de servicio (OLA's y SLA's) con los centros de conocimiento que se definan.
			12 Promover altos estándares de calidad en la cultura organizacional motivando al personal de la División, a trabajar con un enfoque en los procesos y en la mejora continua.
			13 Gestionar la creación y actualización de la documentación, según lo establecido en el sistema de aseguramiento de la calidad del Banco Popular y Desarrollo Comunal.
			14 Definir y monitorear las métricas de capacidad instalada, a fin de garantizar la óptima operación y balance de las cargas de trabajo.
			15 Apoyar las iniciativas y participar en los eventos Kaizen/retrospectiva que se generen en los equipos de la División.
			16 Coordinar en conjunto con distintos equipos de trabajo la implementación de los proyectos, iniciativas y actividades de mejora continua.
			17 Ser enlace con la dependencias del Banco, a fin de alinear métodos de trabajo, mantener actualizada la arquitectura empresarial, gestionar los riesgos y ejecutar proyectos de interés.
			18 Establecer mejores prácticas en la mejora continua, gestión de procesos y calidad.
			19 Coordinar el diseño, desarrollo, gestión y seguimiento de los procesos que conforman la cadena de valor y establecer mejora continua en los mismos.
			20 Asegurar el cumplimiento del control interno.
			21 Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			22 Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
			23 Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para División Proyectos de
			24 Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			25 Ejecutar otras funciones propias del puesto y de la División Proyectos de Transformación.
FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO			
			26 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.
			27 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.
			28 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.
			29 Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			30 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.
			31 Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			32 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.
			33 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 o Administración de Negocios.			
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.			
	Experiencia:	Tres años de experiencia en la caracterización de procesos de atención y operación de modelos de negocios, así como, en la gestión por procesos y de proyectos de mejora continua, de preferencia para plataformas de Fintech o modelos de negocio digitales.			
CODIGO		* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES			
	1. Certificación Green Belt.				
	2. Conocimiento en gestión y mejora de procesos.				
	3. Certificación en Product Owner y/o Scrum Máster.				
	4. Conocimientos en Design Thinking.				
	5. Conocimiento en transformación digital.				
	6. Conocimiento en la gestión documental de 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 en la Normativa interna del Conglomerado Financiero.				
	2. Conocimiento en el Manual de Normas Excelencia hacia Nuestros Clientes.				
	3. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 7786 y sus normativas conexas.				
	4. Conocimiento en herramientas para sistematizar tareas como los componentes Power Platform, SharePoint, Power BI, entre otros.				
	5. Conocimiento en redacción de informes técnicos.				
	6. Conocimiento en marcos de escalado ágil como Scrum @Scale o SaFe.				
CÓDIGO		SISTEMAS UTILIZADOS			
	Word, Excel, Power Point, Outlook, Teams.				
	Software de modelado de procesos (Visio, Bizagi, Camunda, entre otros).				
	Power BI				
	Miro, DevOps				
COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL SUPERVISOR 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 Gerenciales	D	C	B	A
GER-02	Liderazgo				
GER-01	Desarrollo de Otros				
Observaciones:	Este perfil se crea producto del estudio denominado "Informe Técnico Propuesta de Gobernanza y Estructura Organizacional para Diwö Bank", aprobado mediante el acuerdo JDN-5981-Acd-257-2023-Art-9, sesión celebrada el martes 28 de febrero del 2023. Referencia DCD-0775-2022/DIRGC-611-2022. La Dirección General de Transformación e Innovación, aprueba la actualización de este perfil mediante el oficio DIRGTI-16-2025 del 04 de marzo 2025, aprobado el 05 de marzo de 2025. Referencia DIRCCH-0298-2025.				