

Dependencia:	División Gestión de Servicios	Área:	Área Administración de Relaciones
Código del Cargo:	3004.21	Código del Puesto:	3004
Categoría	20	Nombre del Puesto:	Ejecutivo Bancario Administrativo 1
Nombre del Cargo:	Ejecutivo Enlace con el Negocio I-Junior	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 y 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 Revisar y analizar documentos de diversa índole asociados a los requerimientos y otros asuntos que le sean asignados, emitiendo su criterio profesional con la elaboración de respuestas integrales a informes, oficios, consultas, solicitudes.
			2 Controlar y brindar seguimiento a la aplicación de los procedimientos relacionados con sus actividades permaneciendo actualizado de los cambios y nuevas tendencias que se presentan en el área a la que pertenece y cumpliendo con los estándares de calidad establecidos para estas funciones por la Dirección Tecnología de Información.
			3 Brindar soporte en la atención de los incidentes registrados por el Área Atención al Cliente Interno a través de la Mesa de Servicios de TI, analizar los reportes recurrentes y su posible transformación a un requerimiento de alto impacto.
			4 Brindar soporte a los Analistas de Sistemas en la implementación de los cambios y soluciones en el ambiente de pruebas, así como a las Áreas de Negocio en la definición y ejecución de los casos a aprobar y la aprobación formal del área usuaria (acta de aceptación).
			5 Dar seguimiento a los requerimientos en las herramientas de control y mantener al usuario informado sobre el estado de sus requerimientos.
			6 Participar en comisiones, reuniones con el negocio y cuando se requiera, en la identificación de los requisitos clave de calidad de las áreas usuarias con respecto a los niveles de servicio, relacionado con las soluciones tecnológicas, que sirva de insumo para la planificación de actividades relacionadas con la calidad de TI.
			7 Validar con el negocio el nivel de satisfacción con la implementación de los cambios a fin de verificar el cumplimiento de los requerimientos planteados y realizar revisión post-implementación.
			8 Contribuir en caso de ser necesario, con la elaboración de los estudios de viabilidad de las solicitudes de requerimientos y colaborar en aspectos funcionales del análisis de impacto con el área desarrolladora.
			9 Colaborar en la parametrización de funcionalidades automatizadas, en caso de ser necesario.
			10 Elaborar un diseño detallado y los requerimientos funcionales de la solución tecnológica requerida.
			11 Coordinar las actividades de liberación del producto.
			12 Brindar acompañamiento a los Ejecutivos Enlace con el Negocio, en las sesiones de revisión de requerimientos y de conceptualización de los desarrollos correspondientes, así como en las iniciativas y/o proyectos donde participen, en caso de ser necesario.
			13 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.
			14 Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			15 Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área Administración de Relaciones.
			16 Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			17 Ejecutar otras funciones propias del puesto y del Área Administración de Relaciones.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			18 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.
			19 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.
			20 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.
			21 Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			22 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.
			23 Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			24 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.
			25 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				
			26	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 de la Normativa Acuerdo SUGEF 1-05.				
			3. Conocimiento de la Ley 7786 y sus normativas conexas.				
			4. Conocimiento en Levantamiento de necesidades del negocio.				
			5. Conocimiento en COBIT 4.1 o superior relacionados con el enfoque hacia el soporte a usuarios de TI.				
			6. Conocimiento en ITIL 3 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 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, SUGIVAL, SUPEN que regulan la actividad del Conglomerado.				
CODIGO			SISTEMAS UTILIZADOS				
			Sistema T24				
			Assist Check				
			Anti Money Laundering (AML)				
			Siscard				
			ActiveID				
			Sipo				
			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 actualiza el perfil conforme 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 a este perfil mediante el oficio GGC-1085-2021. Referencia DIRCH-1051-2021. Se cambia nomenclatura del cargo. Anteriormente denominado ANALISTA ENLACE CON EL NEGOCIO-TI. 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.						