

Dependencia:	Laboratorio Digital	Área:	Laboratorio Digital
Código del Cargo:	3011.31	Código del Puesto:	3011
Categoría:	21	Nombre del Puesto:	Profesional Procesamiento Electrónico de Datos 2
Nombre del Cargo:	Profesional en Experiencia del Usuario	Reporta a:	Jefatura según corresponda

**Objetivo del Cargo:** Ejecutar labores profesionales relacionadas con el diseño, mantenimiento y evolución de los canales digitales enfocados en los temas de experiencia e interface del usuario, a fin de brindar la mejor solución al cliente sobre el uso de los canales digitales, garantizando el cumplimiento de los niveles de servicio. 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	Identificar la experiencia del usuario en relación con la imagen de marca, presentación, funcionalidad, comportamientos de los productos y servicios que se ofrecen por medio de canales digitales, a fin de determinar el nivel de satisfacción del usuario.
		2	Establecer el diseño de las experiencias que los usuarios presentan ante la marca, valorando elementos como la expectativa, impresión, interacción, resultado y el recuerdo de la misma, con el propósito de ofrecer productos que satisfagan los deseos y necesidades de usuarios finales.
		3	Presentar, proponer y gestionar la implementación de ideas/mejoras relacionados al constante cambio en pro de que se le ofrezca al cliente, la mejor experiencia, el mejor viaje de navegación y uso en los canales digitales del CFBPDC.
		4	Brindar seguimiento a la experiencia del usuario para identificar la forma en el que los clientes interactúan con la web o el app del Banco Popular o con los productos o servicios disponibles
		5	Conocer los gustos y necesidades de los usuarios en los canales digitales, con el objetivo de que los hallazgos se utilicen como insumo en la elaboración de las estrategias para la colocación efectiva de los productos y servicios de la Institución.
		6	Definir el prototipo modelo de interacción con los usuarios, según el segmento al que el Banco dirija los esfuerzos para el lanzamiento de un nuevo producto o impulso de los existentes, así como, comprobar la eficacia del proceso.
		7	Investigar y realizar todas las pruebas que considere precisas con usuarios reales, con el fin de identificar comportamientos y patrones, que le permitan poder definir los aspectos que más valoran y utilizarlos en las propuestas de valor hacia los clientes.
		8	Diseñar prototipos o wireframes, según corresponda al tipo de producto, así como, los esquemas visuales en los que aparezca reflejada la estructura que se requiere de manera simple.
		9	Conocer a la perfección las características de los servicios, productos, página web y app del Banco con los que interactúan los usuarios, para saber con exactitud qué es lo que se le está ofreciendo y entender mejor la reacción de este.
		10	Colaborar estrechamente con el equipo de desarrolladores de los productos y servicios que se ofrecen por canales digitales, de manera que logre transmitir los deseos y preferencias de los usuarios.
		11	Brindar seguimiento constante a las tendencias del mercado, y estudiar a los competidores, a fin de analizar las estrategias que llevan a cabo y el impacto de las mismas, con el objetivo de adelantarse y encontrar soluciones a las situaciones que se presenten.
		12	Evaluar el diseño de usabilidad y accesibilidad de los servicios y productos de los canales digitales, a fin de mejorar la calidad de la experiencia de interacción del usuario.
		13	Analizar estadísticas y emitir los informes correspondientes, a fin de establecer las recomendaciones de mejora para asegurar altos niveles de satisfacción del cliente.
		14	Garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos operativos e identificar y abordar los problemas de rendimiento u otras actividades que afectarán la satisfacción del cliente, así como, el cumplimiento del nivel de servicio.
		15	Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
		16	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para Laboratorio Digital.
		17	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
		18	Ejecutar otras funciones propias del Laboratorio Digital.
			<b>FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO</b>
		19	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.
		20	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.
		21	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.
		22	Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
		23	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.
		24	Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
		25	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.
		26	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 en Ciencias de la Computación, Ingeniería en Sistemas, Ingeniería Informática o Ingeniería Tecnología de la Información u otra especialidad relacionada con Sistemas de Información.			
	Legales:	No aplica.			
	Experiencia:	Tres años de experiencia en labores relacionadas con el diseño y/o implementación de modelos de atención o protocolos interacción de usuarios con canales digitales. Preferiblemente en temas de User Experience y en productos y servicios bancarios.			
*Para los profesionales que no cuentan con el requisito académico de Licenciatura según el perfil, deben ostentar mínimo el grado de Bachillerato Universitario en la rama y demostrar mediante certificación la experiencia para el ejercicio del cargo.					
CÓDIGO		* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES			
	1. Conocimiento en temas de User Experience.				
	2. Conocimientos en temas de Use Interfaces para canales digitales y electrónicos.				
	3. Conocimientos en diseño visual e interactivo de canales digitales.				
	4. Conocimiento en Design Thinking.				
	5. Conocimiento en metodologías ágiles.				
	6. Conocimiento en desarrollo web y de aplicativos de dispositivos móviles.				
	7. Conocimiento en el ciclo de vida de productos y servicios.				
* 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.					
CÓDIGO		REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES			
	1. Conocimiento en Liderazgo Transformacional.				
	2. Conocimiento en Big Data.				
	3. Conocimiento en Tecnologías Disruptivas.				
	4. Conocimiento en Inteligencia de Negocios.				
	5. Conocimiento en Excel Intermedio.				
CÓDIGO		SISTEMAS UTILIZADOS			
	Word, Excel, Power Point, Outlook				
		COMPETENCIAS REQUERIDAS			
PERFIL KOMPE DISC:		Us			
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				
CAR-05	Inteligencia Emocional				
Código	Competencias de Soporte	D	C	B	A
SOP-01	Precisión				
SOP-02	Practicidad				
Observaciones:	La Gerencia General Corporativa aprueba la creación de este perfil mediante oficio GGC-1274-2023, con fecha 26 de julio del 2023. Referencia DIRCH-1064-2023.				