

Dependencia:	Dirección Excelencia Operacional	Área:	División Analítica y Ciencia de Datos
Código del Cargo:	2001.59	Código del Puesto:	2001
Categoría:	18	Nombre del Puesto:	Técnico en Servicios y Operaciones Administrativas 2
Nombre del Cargo:	Gestor Funcional Junior	Reporta a:	Jefe División Analítica y Ciencia de Datos

Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores técnicas relacionadas a la configuración, soporte, personalización y/o ajustes dentro de herramientas de optimización de procesos de negocio como el CRM, así como, colaborar en los requerimientos internos del equipo según se requiera, como parte de la atención del plan de acción del equipo y gestión de la eficiencia del Banco, adicionalmente es responsable de asistir al Gestor Funcional Senior en la atención de las inconformidades elevadas por usuarios que utilizan la herramientas de optimización de procesos como CRM. 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 Colaborar en la configuración, personalización y ajuste de herramientas de optimización de procesos de negocio como el CRM, con adaptarlas 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 Participar y/o asistir en sesiones de trabajo para entender las necesidades del cliente y realizar los ajustes correspondientes en sistemas como el CRM.
			3 Apoyar en la configuración de los niveles de acceso y permisos dentro del sistema CRM u otra herramienta que se asigne, según los requerimientos de cada departamento y función dentro del Banco, como parte del equipo administrador de la herramienta.
			4 Ajustar funcionalidades y configuraciones para lograr un uso más eficiente de los diferentes sistemas, de acuerdo a la línea indicada por los diferentes líderes de la División.
			5 Brindar soporte continuo posterior a la implementación de sistemas como el CRM, abordando problemas o consultas, con el fin de realizar mejoras necesarias.
			6 Solicitar aprobación y realizar solicitudes necesarias para abordar problemas y mejoras en herramientas de optimización de procesos de negocio como el CRM, integrándolos con otras aplicaciones o sistemas utilizados por el cliente.
			7 Realizar pruebas para asegurar que el CRM funcione correctamente y solicitar la aprobación para su implementación.
			8 Colaborar en la creación y/o ajuste de la documentación detallada sobre el diseño, configuración y procedimientos del CRM para referencia futura.
			9 Colaborar con equipos técnicos, de ventas, marketing y servicio al cliente, garantizando una implementación exitosa del CRM.
			10 Apoyar en la atención de requerimientos relacionados con el aprovechamiento del dato y optimización de procesos, utilizando sistemas como el CRM para maximizar el valor de las herramientas disponibles.
			11 Colaborar en la resolución de problemas técnicos relacionados con el CRM y otros requerimientos solicitados.
			12 Verificar que las políticas del Banco y las regulaciones gubernamentales se mantengan en todas las configuraciones y mejoras de sistemas de optimización de procesos de negocio como el CRM.
			13 Brindar soporte en la atención y revisión de la normativa relacionada, objetivos estratégicos, recomendaciones, oficios y solicitudes dentro de su ámbito de acción de entes de control y supervisión para la optimización de procesos de negocio.
			14 Colaborar con otros profesionales para identificar mejoras de los sistemas utilizados para la optimización de los procesos de negocio.
			15 Apoyar en la implementación de medidas de seguridad adicionales en sistemas como el CRM, garantizando la protección de la información almacenada.
			16 Colaborar en la ejecución de 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.
			17 Brindar soporte en la gestión, implementación y comunicación de las acciones relacionadas con el cumplimiento en plazo de la ejecución de las actividades derivadas de los planes de acción a cargo de la jefatura.
			18 Apoyar en el impulso del cambio organizacional mediante la elaboración de diversos requerimientos técnicos.
			19 Realizar acciones pertinentes para garantizar la entrega de productos o servicios resultantes de los proyectos.
			20 Realizar las labores asociadas a su cargo bajo una visión y acción de automatización de forma que se persiga la mejora incremental y eficiencia operacional de la División como del Banco.
			21 Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			22 Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para la División Analítica y Ciencias de Datos.
			23 Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			24 Ejecutar otras funciones propias del puesto y asignadas por la jefatura de la División Analítica y Ciencias de Datos.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO:
			25 Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			26 Velar por el logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionadas directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda, alineados a la Metodología Institucional de Administración de Riesgos y las políticas internas del Conglomerado.
			27 Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			28 Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			29 Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			30 Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			31 Le puede corresponder participar activamente en las diferentes reuniones en las que se dé a conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes a la Dependencia donde se encuentre asignado.
			32 En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo a su superior inmediato, para el trámite respectivo ante la Dirección Corporativa de Riesgo.

CÓDIGO		REQUISITOS EXIGIBLES			
	Formación Académica:	Tercer año o Diplomado Universitario en Administración de Empresas; Contaduría Pública; Economía; Ingeniería en Sistemas; Ingeniería Industrial.			
	Legales:	No aplica.			
	Experiencia :	Dos años y seis meses de experiencia asistiendo en la gestión del desarrollo, configuración e implementación de sistemas como CRM bajo metodologías ágiles.			
CÓDIGO		* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES			
		1. Conocimiento en Dynamics 365 Customer Service.			
		2. Conocimiento en Dynamics 365 Marketing.			
		3. Conocimiento en Dynamics 365 Sales Functional.			
		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 de datos.			
		8. Conocimiento en Ciencia de datos y machine learning.			
		9. Conocimiento en el Código de Conducta del Conglomerado Financiero.			
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:		PERFIL TÉCNICO 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:	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.				